OF.P-0123-2014

São Paulo, 13 de Agosto de 2014

Ref: Carta Idec n° 322/2014/Coex
Resultado Parcial da Campanha IDEC "Tô sem água"

Prezado Senhor,

Em 31 de julho de 2014, a Arsesp recebeu o Ofício em epígrafe com as informações e resultados da Campanha "Tô sem água" realizada pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), que teve início em 26/06/2014 e foi finalizada em 31/07/2014 na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP).

Inicialmente é importante destacar que a Arsesp é uma Agência reguladora responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços de saneamento básico e atualmente atua mediante convênio de cooperação em 277 (duzentos e setenta e sete) municípios do Estado de São Paulo, sendo que 18 destes pertencem a RMSP.

A esses municípios é disponibilizado um Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que é responsável pelo recebimento e tratamento de reclamações dos serviços de saneamento básico, energia elétrica e gás canalizado.

No que se refere aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o SAU trata e recebe reclamações dos municípios conveniados com a Agência, e busca com a Concessionária uma solução para o problema relatado. De 01º° de junho a 31 de julho de 2014 foram encaminhados ao SAU 159 (cento e cinquenta e nove) reclamações sobre falta de água.

Tendo em vista o aumento do número de reclamações por falta de água na RMSP no SAU, a Agência por meio da sua equipe de fiscalização está adotando algumas medidas para avaliar a prestação dos serviços da Sabesp.

Das 159 reclamações recebidas, a equipe da Arsesp está fiscalizando e avaliando in loco, de forma amostral e separadas por Unidade de Negócio da Sabesp.

Ao Ilmo. Sr.
Mário Sérgio de Almeida
Chefe de Gabinete da Secretaria de Energia

Foi solicitado a Sabesp, encaminhar à esta agência, as plantas atualizadas dos setores de abastecimento de água, por (UGR) Unidades Gerenciais Regionais, com as respectivas cotas das curvas de nível, do ponto mais desfavorável e os gráficos de registros de pressões nas redes de distribuição, abrangendo período de 60 dias retroativos, contados do recebimento deste.

Importante destacar que a equipe de fiscalização também está utilizando como banco de dados nas fiscalizações, a listagem recebida do Idec. Nesse sentido agradecemos as informações, que sem dúvida contribuirão para a maior efetividade das fiscalizações, que estão sendo realizadas pela Agência.

Salienta-se ainda que em determinadas unidades usuárias com reclamação de falta de água, a equipe de fiscalização da Arsesp requereu à Sabesp a instalação do equipamento denominado *data loggers* nos cavaletes dos domicílios dos usuários reclamantes, com prazos variando de sete a quinze dias corridos. Esse equipamento permite mensurar a pressão no cavalete de forma contínua e por um prazo determinado.

Desse modo a Arsesp terá condição de avaliar individualmente a falta de água em determinada unidade usuária, bem como as medidas a serem adotadas pela Agência junto à Concessionária, caso haja “não conformidade” no abastecimento de água.

Sendo o que se reserva para o momento, renovamos nossos protestos de estima e de consideração.

Atenciosamente,

José Luiz Lima de Oliveira
Diretor Presidente

Código para simples verificação: 4d02923f800196b2. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em http://certifica.arsesp.sp.gov.br