SECRETARIA DE
ASSUNTOS JURÍDICOS

PREFEITURA DE
ITAPECERICA DA SERRA

Ofício S.A.J.P nº394/2025 – RC

Itapecerica da Serra, 29 de agosto de 2025.

Á
Câmara Municipal de Itapecerica da Serra
A/C Sr. Presidente Cícero Aparecido de Melo

C.M.I.S/SISCAM
Processo: 56920
Data: 01.09.25

Ref.: Ofício n°36/2025

Senhor Presidente

Cumprimentando-o cordialmente, venho por apresentar resposta do PROCON, informando ainda que o processo continua em curso, sendo que quaisquer andamentos serão reportados a esta casa.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos da mais elevada consideração e distinto apreço.

Atenciosamente,

RODRIGO PIRES CORSINI

Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos

C.M. Itap. da Serra
Recebi em: 01/09/25

PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo

Secretaria de Assuntos Jurídicos

PROCON

Email: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br

Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

Itapecerica da Serra, 18 de agosto de 2.025.

Informação PROCON 23/ 2025

A

Secretaria de Assuntos Jurídicos

Dr. Rodrigo Pires Corsini,

Com os nossos cordiais cumprimentos, tem a presente, a finalidade de informar que no dia 05/08/2025, foi realizada uma reunião entre representantes da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (SABESP) e o Procon Municipal de Itapecerica da Serra, com o objetivo de tratar das reclamações recebidas por consumidores relacionadas a cobrança indevida durante o período de interrupção no fornecimento de água, ocorrido entre os dias 22/07/2025 a 30/07/2025.

Durante a reunião, o Procon apresentou os registros de diversas manifestações de consumidores que relatam a falta total de abastecimento em diferentes bairros do município, sem que houvesse qualquer compensação nas faturas emitidas pela Sabesp referentes ao referido período.

Em razão da gravidade da situação e da possível infração aos direitos do consumidor, foi informado pela equipe do Procon que foi instaurado o Processo Administrativo 01/2025, para apuração dos fatos e eventual responsabilização da concessionária por práticas abusivas, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Encaminhamos em anexo a resposta da Sabesp.

Sendo só para o momento, reiteramos nossos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Ricardo Aristóbolo Cunha

Coordenador Procon

Rua 13 de Maio, 100 – Centro –Itapecerica da Serra-SP. CEP: 06850-840

Ao EXPEDIENTE

FAVOR OFICIAR À

CÂMARA DOS VEREADO-

RES.

Em, 20/Agosto/2015.

Rodrigo Pires Corsini

Secretário de Assuntos Jurídicos

CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPECERICA DA SERRA
ESTADO DE SÃO PAULO

Ofício Nº 36 /2025

Itapecerica da Serra, 04 de agosto de 2025.

A Sua Excelência o Senhor
Dr. Rodrigo Corsini
Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos
Av. Eduardo Roberto Daher, 1135
Parque Paraíso, Itapecerica da Serra - SP
CEP 06850-040

Assunto: judicialização da isenção de tarifa dos munícipes que não tiveram acesso ao serviço de abastecimento de água no mês de julho do corrente ano.

Senhor Secretário,

Ao cumprimentá-lo cordialmente, encaminhamos a Vossa Excelência a solicitação de ajuizamento de ação judicial, em face da SABESP – Companhia de Abastecimento do Estado de São Paulo, com o objetivo de obter isenção aos munícipes prejudicados, referente ao mês de julho do corrente ano, das tarifas correspondentes ao serviço de abastecimento de água.

Respeitosamente,

DR. JOSÉ MARTINS FILHO
Vereador
Câmara Municipal de Itapecerica da Serra

ASSINADO POR " JOSE MARTINS FILHO:00411659855" - 04/08/2025 11:35:35 - Para conferência do original, acesse http://consulta.siscam.com.br/camaraitapecerica/documentos/autenticar e informe o código JJV5-3A5Z-YEP0-H3EF

COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

sabesp

Cliente: Procon Municipal de Itapecerica da Serra

CIP/TNF nº: 35121001250002176

Este documento tem como objetivo apresentar esclarecimentos ao Procon de Itapecerica da Serra sobre temas relacionados à regularização de débitos, cobrança de esgoto, abastecimento e qualidade da água.

Parcelamento de dívidas:

A Sabesp oferece diversas alternativas para que os clientes possam quitar seus débitos, assegurando a continuidade de um serviço essencial. Essas opções são flexíveis e seguem as políticas da empresa.

- **Negociação de entrada e parcelas:** Para clientes residenciais, a entrada mínima exigida é de 50% do valor total da dívida.
- **Quantidade de parcelas:** Os atendentes das agências presenciais têm autonomia para parcelar dívidas em até 6 vezes. Caso o cliente necessite de um prazo maior, é possível realizar o parcelamento em até 24 vezes no cartão de crédito, tanto pela Agência Virtual quanto nas lojas de atendimento presencial.
- **Parcelamento via boleto:** Disponível exclusivamente para clientes cadastrados na Tarifa Social ou Vulnerável.
- **Reparcelamento:** É permitido apenas um reparcelamento por acordo, em caso de rompimento.
- **Parcelamentos simultâneos:** O número máximo de parcelamentos e/ou reparcelamentos simultâneos por CPF/CNPJ é de dois.

Para seguir com a negociação, o cliente deve acionar os canais da Sabesp disponíveis no Site Oficial: www.sabesp.com.br

A Deliberação ARSESP nº 106 permite ao prestador de serviços renegociar débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, inclusive com instituições de crédito. O prestador pode renegociar valores de faturas vencidas ou a vencer, conforme critérios internos.

- **Art. 23:** A renegociação, incluindo o parcelamento, de débitos remanescentes de faturamento pode ser feita por meio de instrumento contratual específico, cabendo ao prestador de serviços a decisão final.
- **Art. 45:** O prestador pode negociar os débitos em aberto por meio de instituições financeiras de crédito.

Cobrança indevida de esgoto:

A Sabesp está autorizada a cobrar a tarifa de disponibilidade de rede de esgoto de clientes que não estão conectados, mas que possuem rede instalada e operacional próxima ao imóvel. Essa cobrança está em conformidade com a legislação federal e decretos estaduais, como:

- Lei Federal nº 11.445/2007
- Decreto Estadual nº 8.468/1976, que estabelece a obrigatoriedade de conexão à rede quando disponível.

Critérios para cobrança:

- Imóveis das categorias residencial, comercial e industrial com rede coletora da Sabesp disponível a até 20 metros de distância.

- Clientes com tarifa social, vulnerável e ligações em áreas informais são isentos da cobrança.

Valor da tarifa:

- Inicialmente, é cobrada a tarifa mínima conforme a categoria do imóvel. A ARSESP regulamentará essa cobrança. O valor será discriminado separadamente na fatura.

Processo de cobrança e notificação:

- A cobrança teve início previsto para abril de 2025.
- Clientes não conectados foram notificados por meio da fatura, informando sobre a obrigatoriedade da conexão e a cobrança por disponibilidade.

Incentivos para conexão:

- Desconto oferecido para imóveis que solicitaram a conexão até 10/07/2025.
- A primeira ligação de esgoto em imóvel residencial é gratuita.

Benefícios da Conexão:

- Conectar-se à rede de esgoto traz diversos benefícios, como o cumprimento da legislação, a garantia de mais saúde para a família, a prevenção de doenças e a valorização do imóvel. A conexão contribui também para a preservação do meio ambiente, reduzindo a poluição de rios e praias.

A tarifa de disponibilidade não isenta o cliente da obrigação de se conectar à rede pública. Após a conexão, o cliente deixa de pagar a tarifa de disponibilidade e passa a pagar pelo uso da rede coletora.

Qualidade da Água:

A Sabesp opera seus sistemas com foco em atender aos padrões de potabilidade, realizando controle rigoroso da qualidade da água para consumo humano. Isso é feito por meio de monitoramento da água tratada e distribuída, conforme plano de amostragem.

- A amostragem é distribuída uniformemente ao longo do período e representa diversos pontos: captação, saída dos efluentes de filtração, saída do tratamento, reservatórios e rede de distribuição.
- A Sabesp possui 16 laboratórios de controle de qualidade com ensaios acreditados pela norma ISO/IEC 17025.

A empresa reafirma seu compromisso com a qualidade da água fornecida, mantendo ações contínuas de monitoramento, investimentos em infraestrutura e atendimento às exigências legais.

A Sabesp segue rigorosamente as exigências da Portaria de Potabilidade do Ministério da Saúde, conforme:

- Portaria de Consolidação nº 5 de 2017 – Anexo XX
- Portarias GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, e nº 2472, de 28 de setembro de 2021

Essas normas tratam dos procedimentos de controle e vigilância da qualidade da água destinada ao consumo humano e seu padrão de potabilidade.

As equipes técnicas da Sabesp atuam 24 horas por dia para garantir a operação adequada dos sistemas. Ocorrências operacionais podem afetar a regularidade dos serviços, mas as equipes estão preparadas para realizar atendimento, diagnóstico e providências necessárias.

Desconto por falta de abastecimento

Em casos de interrupção no fornecimento de água, como os causados por rompimentos em adutoras, é importante esclarecer que o sistema de medição utilizado pela Sabesp, é aferido por meio de certificados pelo Inmetro, e registra apenas o volume efetivo de água que passa pela tubulação, ou seja, nos dias em que não há disponibilidade de água, não há consumo registrado, e, portanto, não há cobrança.

De acordo com Deliberação ARSESP nº 106/ 2009, o hidrômetro é defini do como o aparelho destinado à medição cumulativa e contínua do volume de água forneci do por meio da ligação à unidade usuária.

A Sabesp esclarece que os hidrômetros utilizados em sua rede são certificados pelo Inmetro.

O Município de Itapecerica da Serra é atualmente abastecido pelos Sistemas Produtores Guarapiranga e Alto Cotia por meio do Sistema Adutor Metropolitano – SAM e pelo Sistema Isolado Potuverá Natura.

Em seu território, estão situados 4 setores de abastecimento: Itapecerica Centro, Campestre, Jacira e o Sistema Isolado Natura, responsáveis pelo abastecimento de 66 mil ligações. O Município ainda conta com uma capacidade de reservação instalada na ordem de 16.000 m³, responsável pela manutenção da regularidade no abastecimento. (Conforme anexo1)

Informamos que estão em andamento obras para ampliação da oferta de água no município, com a implantação de uma nova rede de adução, com diâmetro de Ø 710 mm, que aumentará a disponibilidade de água e a resiliência hídrica da região.

Desabastecimento de água registrado entre o dia 22/07/2025 e 30/07/2025

O incidente ocorrido em 22/07/2025 foi prontamente atendido com a mobilização de equipes técnicas que realizaram varreduras ao longo da tubulação de adução, mesmo em áreas de mata fechada e de difícil acesso.

A atuação foi ininterrupta, com equipes operando 24 horas por dia até a resolução completa do problema.

Medidas adotadas:

- Manobras hidráulicas emergenciais
- Abastecimento por caminhões-pipa desde o início do evento
- Instalação de válvula DN 600 mm para mitigar os impactos
- Comunicação ampla com a população via SMS, WhatsApp, redes sociais e carros de som

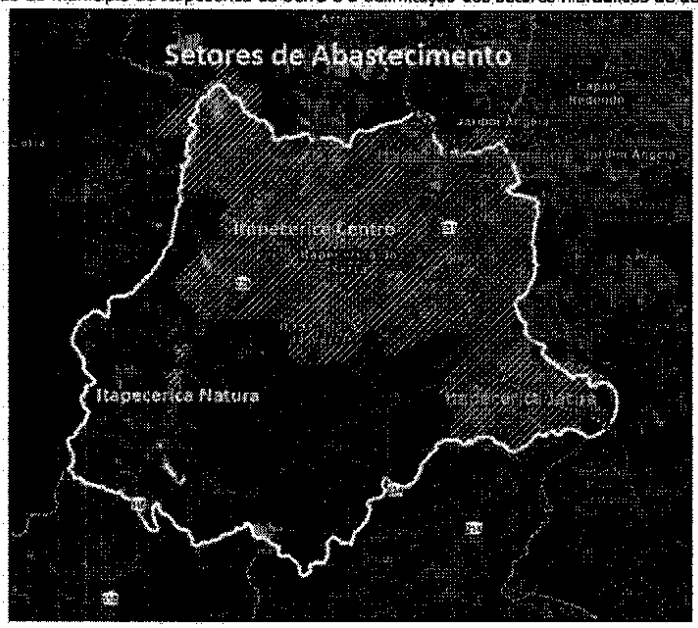
O fornecimento foi interrompido em 23/07/2025 às 11h20. O reparo foi concluído em 27/07/2025, com retomada gradual do abastecimento a partir dessa data.

Após o reparo, foram mantidas ações complementares, como reforço com caminhões-pipa e manobras operacionais para garantir o restabelecimento completo do serviço.

A Sabesp reafirma seu compromisso com a qualidade dos serviços prestados e permanece à disposição para esclarecimentos adicionais ou reuniões técnicas.

Anexo 1

Imagem 01 – Visão do município de Itapecerica da Serra e a delimitação dos setores hidráulicos de abastecimento.



Canais de Atendimento

- **Agência Virtual:** https://agenciavirtual.sabesp.com.br
- **Chat Online:** disponível no site www.sabesp.com.br
- **WhatsApp:** (11) 3388-8000 (somente mensagens de texto)
- **Agendamento presencial:** https://agenciavirtual.sabesp.com.br/canaisatendimento – para atendimento nas agências físicas

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Ouvidoria Sabesp - Procon