

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 101 DE 30 DE MAIO DE 2023.

APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL NA COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES/INCIDENTES E DE SERVIÇOS PROGRAMADOS RELACIONADOS AOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DAS REGULADAS QUE PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E TRATAMENTO DE ESGOTOS SANITÁRIOS.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais e o que consta no processo administrativo SEI-220007/001606/2023.

CONSIDERANDO:

- a competência conferida à AGENERSA por meio do art. 2º, II, da Lei Estadual nº 4.556, de 06/06/2005, *in verbis*;

Art. 2º - A AGENERSA tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos

II - na área de serviços de esgoto sanitário e industrial e de abastecimento de água e de coleta e disposição de resíduos sólidos prestados pelas empresas outorgadas, concessionárias e permissionárias, nas quais o Estado figure como Poder Concedente ou Permitente, nos termos das normas legais, regulamentares e consensuais pertinentes, e por serviços autônomos dos municípios, estes, respeitados os limites de autonomia municipal, mediante convênios.

- o dever de prestar serviço adequado, inclusive quanto ao requisito de segurança, imposto às Reguladas de serviços públicos por meio do art. 6º da Lei Federal nº 8.987, de 13/02/1995, segundo o qual “toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato”; e

- os termos, atribuições e competências definidas pelo Decreto Estadual nº 43.982, de 11 de dezembro de 2012, e pelo Decreto Estadual nº 45.344, de 17 de agosto de 2015, bem como dos contratos de concessão celebrados pelas reguladas de distribuição de água e tratamento de esgotos sanitários, sob regulação da AGENERSA.

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o Manual de Procedimento Operacional na Comunicação de Acidentes/Incidentes relacionados e Serviços Programados aos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário das Reguladas que prestam o serviço público de distribuição de água e tratamento de esgotos sanitários do Estado do Rio de Janeiro, sob a regulação da AGENERSA, constante do Anexo I.

Art. 2º. Esta Instrução Normativa e seus Anexos deverão ser aplicados nas hipóteses de acidentes/incidentes causados na rede de distribuição das Reguladas que:

I. Tenham sido causados por terceiros alheios aos quadros das Reguladas, excluídas as sociedades empresárias e/ou pessoas por elas contratadas para a prestação de serviços, nas hipóteses em que reste inequivocamente comprovada a total inexistência de responsabilidade das Reguladas na situação em análise, tendo sido adotadas todas as providências cabíveis para minimizar eventuais danos e/ou prejuízos decorrentes do acidente/incidente;

II. Não tenham causado vítimas; e

III. Não tenham acarretado qualquer dano e/ou prejuízo ao regular fornecimento de água e/ou aos usuários do serviço público de distribuição de água e tratamento de esgotos sanitários.

Parágrafo Primeiro - Caso o acidente/ incidente tenha causado vítima (s) o art. 12º do Anexo I desta Instrução Normativa será aplicado.

Art. 3º. As normas constantes da presente Instrução Normativa e em seus anexos incidirão sobre todas as Reguladas pela AGENERSA que prestam serviços de fornecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 4º. A inobservância das condutas descritas no Manual de Procedimentos ensejará a aplicação das sanções previstas nos instrumentos concessivos e legislação em vigor.

Art. 5º. Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas serão objeto de avaliação e decisão por parte deste Conselho-Diretor, observadas as disposições da Lei Estadual n.º 4.556 de 6 de junho de 2005, do Regulamento Interno da AGENERSA, bem como das normas pertinentes à matéria.

Art. 6º. Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial, revogando-se as disposições em contrário, notadamente as Instruções Normativas AGENERSA/CD n.º 030, de 13 de setembro de 2012 e AGENERSA/CD n.º 53, de 28 de setembro de 2015.

Rio de Janeiro, 30 de maio de 2023.

Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal de Macedo
Conselheiro

Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 05.06.2023

**MANUAL DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL NA
COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES/INCIDENTES
RELACIONADOS E SERVIÇOS PROGRAMADOS AOS
SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE
ESGOTAMENTO SANITÁRIO DAS REGULADAS QUE
PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE
ÁGUA E TRATAMENTO DE ESGOTOS SANITÁRIOS DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

TÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES DE ACIDENTES/INCIDENTES NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS REGULADAS QUE PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E TRATAMENTO DE ESGOTOS SANITÁRIOS SOB A REGULAÇÃO DA AGENERSA

Art. 1º. Fica estabelecida a rotina operacional para os avisos de acidente/incidente relacionados com os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário das Reguladas que prestam o serviço público de Distribuição de Água e Tratamento de Esgotos Sanitários sob regulação e fiscalização da AGENERSA.

Art. 2º. Adota-se, no âmbito das questões atinentes aos acidentes/incidentes nos serviços prestados de fornecimento de água e esgotamento sanitário o seguinte conjunto de termos, em consonância com as disposições aplicáveis:

I – Urgência ou Emergência: Toda situação que pressuponha risco para pessoas ou bens;

II – Avaria: Toda situação que não se enquadra na definição do inciso I;

III – Serviço Programado: agendamento de reparo, modificação ou melhoria no sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário que venha a causar interrupção temporária;

IV – Comunicação: divulgação do prestador de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário sobre o acidente/incidente e serviço programa da prestação dos serviços fiscalizados pela AGENERSA;

V – Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias;

VI – Acidente: situação que por ventura cause danos materiais (bens móveis e imóveis) bem como danos à saúde física humana;

VII – Incidente: qualquer situação não programada, relacionada às instalações, equipamentos ou serviços operacionais do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar:

a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;

b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e

c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros;

VIII – Interrupção: paralisação do serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

IX – Regularização: reestabelecimento das condições normais de funcionamento do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário; e

X - Setor de Abastecimento de Água: área coberta por rede de distribuição de água alimentada por um ou mais pontos de adução de grande porte ou de produção de água tratada, conforme.

TÍTULO II DA CLASSIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS ACIDENTES/INCIDENTES

Art. 3º. As Reguladas que prestam o serviço público de distribuição de água e tratamento de esgotos sanitários realizarão classificação prévia acerca dos acidentes/incidentes definidos no art. 2º, com base nas informações recebidas por meio dos canais de atendimento.

Art. 4º. As Equipes Técnicas das Reguladas avaliarão a classificação feita, conforme o descrito na TABELA 1 - Classificação, apresentada a seguir, e se não for o responsável pelo reparo, redirecionará ao setor competente para fazê-lo:

TABELA 1 - Classificação

GRAU	MOTIVO
Urgência/Emergência	Situação relacionada aos sistemas de abastecimento de água, que envolva diâmetro igual ou superior a 200 DN e de rede coletora de esgotamento sanitário de qualquer diâmetro que cause transtorno aos usuários
Avaria	Situação sem gravidade relacionada aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
Serviço Programado	Situação que cause transtorno nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de grande porte

TÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES/INCIDENTES À AGENERSA

Art. 5º. As Reguladas que prestam o serviço público de Distribuição de Água e Tratamento de Esgotos Sanitários deverão enviar comunicação de Acidente/Incidente tão logo tome conhecimento de acidentes/incidentes para o email institucional e Whatsapp da AGENERSA/CASAN

Art. 6º. Feita a classificação pelas Reguladas disposta no art. 4º, deverá ser enviado à AGENERSA o Informe do Acidente/Incidente descritos nos incisos I e III do art. 2º, na forma do Anexo II, por meio de petição eletrônico intercorrente SEI-RJ, dentro do prazo de comunicação.

Art. 7º. Os prazos para envio do Informe de Acidente/Incidente à AGENERSA serão os seguintes:

I - Região Metropolitana do Rio de Janeiro: prazo máximo de 08 (oito) horas a contar do recebimento da informação no atendimento das Reguladas;

II - Demais regiões do Estado do Rio de Janeiro: prazo máximo de 12 (doze) horas a contar do recebimento da informação no atendimento das Reguladas.

Art. 8º. Encaminhado o Informe de Acidente/Incidente ou de Serviço Programado, as Reguladas deverão protocolar na AGENERSA por meio de petição eletrônico intercorrente SEI-RJ, no prazo de 03 (três) dias úteis, o Relatório Detalhado, contendo detalhamento do ocorrido, conforme modelo do Anexo III.

V – Acidentes/Incidentes no sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário que representem risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros, ou que causem prejuízos materiais relevantes tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros e/ou que tenham veiculação imediata pela mídia falada, escrita ou televisionada, mesmo se esta veiculação seja feita após o reparo executado pela Regulada.

TÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO DE SERVIÇO PROGRAMADO

Art. 9º. Para a comunicação de Serviços Programados, as Reguladas deverão preencher o Informe de Acidente/Incidente ou de Serviço Programado (Anexo II) e o Relatório Detalhado (Anexo III) e enviar à AGENERSA por meio de peticionamento eletrônico intercorrente SEI-RJ, dentro do prazo de comunicação.

Art. 10. Os prazos para comunicação de Serviços Programados à AGENERSA serão os seguintes:

I - O envio do Informe de Acidente/Incidente ou de Serviço Programado (Anexo II) à AGENERSA deverá ser feito em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data em que será iniciado o serviço programado;

II - O envio do Relatório Detalhado (Anexo III) à AGENERSA deverá ser feito, no máximo, em até 3 (três) dias úteis após a execução do serviço programado.

Parágrafo Único. Em caso de necessidade de reagendamento do serviço programado, as Reguladas que prestam o serviço público de Distribuição de Água e Tratamento de Esgotos Sanitários deverão enviar comunicação, via email institucional à AGENERSA, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas antes da data prevista para a execução do serviço programado.

Art. 11. Para os Serviços Programados no sistema de abastecimento de água que causar interrupção do abastecimento de água por prazo superior a 6 (seis) horas na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, deverão ser comunicados os eventos que afetarem mais de 5% (cinco por cento) das economias de água conectadas associadas ao setor de abastecimento atingido e, nas demais regiões do Estado do Rio de Janeiro, deverão ser comunicados os eventos que afetarem 10% (dez por cento) das economias de água conectadas do Município.

TÍTULO V DA COMUNICAÇÃO ÀS AUTORIDADES COMPETENTES E À AGENERSA

Art. 12. Nos casos de risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, dano ao patrimônio privado ou público, bem como risco à saúde e/ou à segurança pública, as Reguladas deverão contatar as autoridades competentes imediatamente.

Art. 13. Até o quinto dia útil de cada mês, as Reguladas deverão enviar, por meio de ofício protocolizado na AGENERSA, a relação de todos os Acidentes/Incidentes ocorridos no mês anterior na forma de Relatório Mensal, contendo as seguintes informações:

- I - Número do Informe Acidente/Incidente;
- II - Data;
- III - Horário de recebimento do aviso;
- IV - Horário de recebimento do aviso pela segunda equipe (em caso de redirecionamento)
- V - Horário de envio do Anexo I para AGENERSA;
- VI - Atendimento dentro do Prazo (sim ou não);
- VII - Solucionada (sim ou pendente);
- VIII - População afetada (estimada);
- IX - Dias sem abastecimento, em caso de falta de água;
- X - Vazão estimada perdida (no caso de vazamento de água);
- XI - 3 (três) fotografias, sendo uma no início, uma durante e uma no final;
- XII - Referente à rede adutora ou subadutora (sim ou não).
- XIII - Classificação (Urgência/Emergência, avaria ou serviço programado)

TÍTULO VI DA TRAMITAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS NA AGENERSA

Art. 14. Ao receber o Informe de Acidente/Incidente ou de Serviço Programado advindo das Reguladas, a Câmara Técnica de Saneamento deverá apurar as causas, consequências e responsabilidades relativas ao fato noticiado.

Art. 15. Nas hipóteses em que o acidente/incidente cumprir todo o procedimento estabelecido nos arts. 5º a 8º, não será instaurado processo regulatório no âmbito da AGENERSA, devendo a Câmara Técnica de Saneamento incluir o novo fato no "Cadastro de Acidentes/Incidentes Causados por Terceiros" do ano em curso, para fins de controle e estatísticas.

Parágrafo único - Nestes casos, a Câmara Técnica de Saneamento oficiará à Regulada comunicante, que deverá comprovar junto à AGENERSA, no prazo de 15 dias, que obteve ou tomou todas as providências para obter o ressarcimento do responsável pelo acidente/incidente quanto às despesas realizadas para o conserto dos bens avariados ou, ainda, que recebeu a cobertura do seguro contratado para tal finalidade.

Art. 16. Caso entenda que toda a documentação encaminhada está em consonância com o parágrafo único do art. 15, a Câmara Técnica de Saneamento encerrará a ocorrência.

Art. 17. A Câmara Técnica de Saneamento deverá manter permanentemente atualizado o "Cadastro de Acidentes/Incidentes Causados por Terceiros" e apresentá-lo ao Conselho Diretor da AGENERSA na última Reunião Interna de cada mês.

TÍTULO VII PROCEDIMENTO REGULATÓRIO

Art. 18. Caso entenda a Câmara Técnica de Saneamento pelo descumprimento por parte das Reguladas dos mandamentos deste Manual, o processo regulatório para a apuração dos fatos será instaurado, sendo assegurado o devido processo legal, e serão observados os procedimentos estabelecidos no Regimento Interno da AGENERSA, no Decreto Estadual nº. 38.618/2005, no Decreto Estadual nº. 45.344/2015 e nos contratos de concessão sob regulação e fiscalização da AGENERSA.

ANEXO 1 - INFORME DE ACIDENTE/INCIDENTE OU DE SERVIÇO PROGRAMADO

INFORME DE ACIDENTE/INCIDENTE OU DE SERVIÇO PROGRAMADO			
Informe no 00000/AAAA (GERÊNCIA+ Nº INFORME + ANO + DIRETORIA)			
De: CONCESSIONÁRIA		Data do Evento:	
Telefone:			
Para Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA			
Tel: (21) 2332-6469			
Nº de páginas:			
INFORMATIVO			
Motivo: (Lista com motivos padronizados será enviada p/ concessionárias)		Serviço Programado:	Sim () Não ()
Endereço: Rua, Nº (localidade), Bairro e Município.			
Ponto de Referência:			
Hora da Comunicação: (Horário de conhecimento da concessionária)			
Responsável e data:		Assinatura e Carimbo:	

ANEXO 2 - RELATÓRIO DETALHADO

RELATÓRIO DETALHADO						
Informe no 00000/AAAA (GERÊNCIA+ Nº INFORME + ANO + DIRETORIA)						
1Data do evento: dd/mm/aaaa	2Hora: 00h00min	Rec. Aviso	1Data:dd/mm/aa	2Hora:00h00min		
End: (Igual ao informe)		Aviso equipe	1Data:dd/mm/aa	3Hora:00h00min		
		Cheg. Local	4Data:dd/mm/aa	Hora:00h00min		
Bairro: (Igual ao informe)		Resolução	5Data:dd/mm/aa	Hora:00h00min		
Município: (Igual ao informe)	Motivo: Repetir o Motivo do Anexo I.					
Acidente:					() rede de água	() rede de esgoto
Qualificação:					() grave	() leve
Aduora/subadutora:					() sim	() não
Classificação:	Avaria ()	Urgência/Emergência ()	Programado ()			
Tubulação	Pressão:	Diâmetro:	Material:			
Vazão Perdida Estimada (litros/segundo):						
Descrição do tipo de acidente:						

Descrição dos Danos e Clientes afetados:									
Responsável e data:					Assinatura e Carimbo:				

Legenda:

- 1- Data do Evento (Acidente);
- 2- Hora da comunicação (Conhecimento da Concessionária sobre o Evento);
- 3- Hora em que a equipe foi avisada. Em caso de duas equipes irem ao local, considerar o horário de aviso à 2ª equipe;
- 4- Hora que a equipe chegou ao local. Em caso de duas equipes, considerar o horário de chegada da 2ª equipe para realização do reparo;
- 5- Data e hora do término do serviço (**a mesma da Ordem de Serviço**).

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 05.06.2023