



RESOLUÇÃO AGER N. 005, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2016.

ESTABELECE A METODOLOGIA PARA AFERIR O INDICADOR DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS - IACS APLICADO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO.

O Diretor-Presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER, no uso das suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Municipal n. 2.036, de 16 de Setembro de 2014, e;

Considerando o art. 23 da Lei Federal n. 11.445, de 5 de Janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico;

Considerando as Normas da Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Edital de Concorrência n. 002/2014 e Contrato de Concessão n. 096, de 19 de setembro de 2014 e demais disposições legais;

Considerando o Processo Regulatório n. 2016/04 de 10 de outubro de 2016 para definição da metodologia para apuração do Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS aplicado aos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, previsto no marco do plano executivo estabelecido na cláusula oitava do Contrato de Concessão n. 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop, MT e a Concessionária Águas de Sinop, e no item 4.2 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I previsto na Concorrência Pública nº 002/2014, Processo nº 001/CEL-CSAE/2014.

Considerando a Ata do Conselho Consultivo da Agência Reguladora da 1ª Sessão Ordinária de 07 de dezembro de 2016, que conheceu a metodologia, conforme preceitua Lei 2.036 de 16 de setembro de 2014;

RESOLVE





Art. 1º Para aferir o Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS aplicado aos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no sistema de abastecimento de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, Estado de Mato Grosso, deve ser aplicada a fórmula prevista no Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SINOP – MT, 12 DE DEZEMBRO DE 2016.


JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER



Anexo Único

1. Metodologia de Apuração do Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços – IACS

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento da prestadora com seus usuários. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da prestadora incorretas.

Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

A metodologia de definição desse indicador será calculada com base na avaliação de fatores indicativos de desempenho, e neste caso a importância relativa dos fatores apresentados depende da condição, cultura e aspirações dos usuários.

O Indicador de adequação da comercialização dos serviços (IACS) será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$IACS = 5 \times (\text{Valor Fator 1}) + 1 \times (\text{Valor Fator 2}) + 1 \times (\text{Valor Fator 3}) + 1 \times (\text{Valor Fator 4}) + 1 \times (\text{Valor Fator 5}) + 1 \times (\text{Valor Fator 6})$$

Sendo que no caso do índice de micromedição foi atribuída maior ponderação face à importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

2. Metodologia de Apuração dos fatores que compõem Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços – IACS

São os seguintes os fatores de verificação da adequabilidade do sistema comercial implementado que devem ser apurados mensalmente:

FATOR 1 - Índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I1 = \frac{(\text{n total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100)}{(\text{n total de ligações existentes no final do mês})}$$



De acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser aferida anualmente, esta condição terá os seguintes valores:

Índice de micromedição (%)	Valor
Menor que 98%	0,0
Maior que 98%	1,0

FATOR 2 – O sistema de comercialização adotado pela prestadora deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até o escritório para informações ou reclamações.

Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico.

A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

$$I2 = \frac{(\text{n de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês} \times 100)}{(\text{n total de atendimentos realizados no mês no balcão e telefone})}$$

O valor a ser atribuído ao **FATOR 2** obedecerá à tabela abaixo:

Índice de eficiência de atendimento (%)	Valor
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

FATOR 3 - O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que todas as contas com consumo excessivo, só sejam entregues aos usuários após verificação, de acordo com os critérios abaixo:

As contas deverão ser selecionadas e separadas em dois grandes grupos:



Grupo 1 – Clientes que tiveram entre 50% e 200% a mais que a média dos últimos 12 meses. Para estes clientes, a vistoria não será realizada, salvo determinação específica em contrário.

Todas as contas serão liberadas para cobrança sem nenhum desconto.

Grupo 2 – Clientes que tiveram 200% a mais do que a média do seu consumo dos últimos 12 meses, com o mínimo de 30m³.

Para estes clientes, deverá ser aberta uma ordem de serviço e realizado serviço de vistoria no imóvel, e quando detectado o vazamento interno, o morador deverá ser notificado a realizar o reparo, e sua conta deverá ser refaturada pelo consumo médio dos últimos 12 meses. Em caso de não exclusão do vazamento, considerando a média o mês corrente em que ocorreu o consumo elevado, deverá ser acrescido 50% da média do consumo, desde que seja comprovada a retirada do vazamento.

A avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador o número de exames prediais realizados com o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

$$I3 = \frac{(\text{n de exames prediais realizados no mês} \times 100)}{(\text{n de contas emitidas no mês com consumo superior a 200\% da média})}$$

Na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pela prestadora, mas recusados pelo usuário devem ser considerados como realizados e o valor a ser atribuído ao **FATOR 3** será:

Exames prediais por consumo excessivo	Valor
Menor que 98%	1,0
Entre 90% e 98%	0,5
Maior que 90%	0,0

FATOR 4 – A prestadora deverá contar com um número adequado de locais para o recebimento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pela prestadora será medido através do indicador:



$$I4 = \frac{(\text{n de pontos credenciados} \times 100)}{(\text{n total de ligações de água no mês})}$$

Pontos credenciados para o recebimento das contas	Valor
Menor que 0,7	1,0
Entre 0,5 e 0,7	0,5
Maior 0,5	0,0

A AGER – Sinop deverá assegurar que os parâmetros acima contemplem, também, uma distribuição geográfica compatível com a da densidade ocupacional do município.

FATOR 5 – Para as contas não pagas sem registro de débito anterior, a prestadora deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito, e com definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação do corte.

O nível atendimento a essa condição pela prestadora será efetuado através do indicador:

$$I5 = \frac{(\text{n de comunicações de corte emitidas pela prestadoras no mês} \times 100)}{(\text{n de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês})}$$

O valor atribuído ao **FATOR 5** será:

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Menor que 98%	1,0
Entre 95% a 98%	0,5
Maior que 95%	0,0

FATOR 6 – A prestadora deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 horas da comunicação pelo mesmo da efetuação do pagamento de seus débitos. Feita a comunicação o usuário não necessitará comprovar o pagamento do débito naquele momento, devendo, no entanto, o contrato de prestação, autorizar a prestadora a cobrar multa quando o pagamento não for confirmado.

O indicador que avaliará tal condição é:

$$I6 = \frac{(\text{n de restabelecimentos de fornecimento realizados em até 24h} \times 100)}{(\text{n total de restabelecimentos no mês})}$$



O valor atribuído ao **FATOR 5** será:

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Menor que 95%	1,0
Entre 80% a 95%	0,5
Maior que 80%	0,0

3. Período de apuração do IACS

O IACS será apurado anualmente, por meio de processo administrativo de certificação, pela média dos valores dos fatores calculados mensalmente, compreendendo um período de 12 meses, de outubro de um ano a setembro do ano seguinte, e será considerado inadequado se o valor do IACS for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes classificações:

- Regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete);
- Satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove);
- Ótimo se superior a 9 (nove).

Anualmente, na apuração IACS, a operadora deverá atingir as seguintes metas para ter seu contrato, neste marco executivo contratual, indicado como CUMPRIDO:

Ano	IACS
Ano 1	-
Ano 2	Regular
Ano 3	Regular
Ano 4	Regular
Ano 5	Satisfatório
Ano 10	Satisfatório
Ano 15	Satisfatório
Ano 20	Satisfatório
Ano 25	Satisfatório
Ano 30	Satisfatório

O resultado do IACS deverá ser publicado anualmente no mês de dezembro por meio de resolução regulatória que certifique o cumprimento ou não do marco executivo apurado.