

ANEXO VII

FATOR U, FATOR Q E INDICADORES DE QUALIDADE

Cláusula 1. Preâmbulo e objetivo

1.1. O presente Anexo VII – FATOR U, FATOR Q E INDICADORES DE QUALIDADE (“ANEXO”) fixa os mecanismos (i) regulatórios cabíveis em casos de descumprimento das METAS DE COBERTURA e (ii) de incentivos à qualidade da prestação dos SERVIÇOS que deverão ser atendidos pela SABESP durante todo o prazo de vigência do CONTRATO.

1.2. O ANEXO estará estruturado nos seguintes módulos:

- (i) Mecanismos regulatórios em caso de descumprimento das METAS DE COBERTURA;
- (ii) Metodologia para cálculo dos impactos tarifários em caso de descumprimento das METAS DE COBERTURA; e
- (iii) Metodologia para cálculo dos incentivos à qualidade da prestação dos SERVIÇOS.

1.3. Este ANEXO terá natureza vinculativa para as PARTES e para a ARSESP.

1.4. Os termos grafados em letras maiúsculas terão as definições contidas na Cláusula 1 do CONTRATO (Título II – Definições – Capítulo 1 – Glossário), ou, quando não estiverem definidos no CONTRATO, terão as definições estabelecidas neste ANEXO.

Cláusula 2. Definições

2.1. Para fins do presente ANEXO, entende-se por:

(a) **AGRUPAMENTOS DE MUNICÍPIOS:** bloco de MUNICÍPIOS pertencentes à URAE-1 contidos em uma mesma Região Metropolitana e/ou conjunto de Unidades de Gerenciamento de Recursos Hídricos (UGRHIs), agrupados com vistas a racionalizar e otimizar estratégias, ações e investimentos no abastecimento de água e esgotamento sanitário. A relação dos MUNICÍPIOS que compõem os AGRUPAMENTOS DE MUNICÍPIOS, é definida no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO.

(b) **FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U):** índice aplicado anualmente nos processos de REAJUSTE que pode reduzir o Índice de Reajuste Tarifário (“IRT”) previsto no Anexo V – MODELO REGULATÓRIO em caso de descumprimento de alguma das METAS DE COBERTURA para um MUNICÍPIO, o AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS ou a URAE-1segundo corresponda;

(c) **FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q):** índice aplicado anualmente nos processos de REAJUSTE com o potencial de reduzir ou incrementar o IRT, com o objetivo de incentivar melhorias na prestação dos SERVIÇOS por meio da concessão de aumentos tarifários (i.e. Fator Q > 0) quando o desempenho seja superior ao estipulado neste CONTRATO ou reduções tarifárias à SABESP (i.e. Fator Q < 0) quando o desempenho geral ficar aquém do estipulado. Também chamado de ÍNDICE GERAL DA QUALIDADE (IGQ);

- (d) INDICADORES DE QUALIDADE: são os indicadores de qualidade do produto, qualidade do serviço, qualidade comercial e qualidade de reposição de pavimentos previstos na Cláusula 5 deste Anexo;
- (e) METAS DE COBERTURA: conjunto de metas de UNIVERSALIZAÇÃO, previstas no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;
- (f) PLANO DE ADEQUAÇÃO: plano a ser elaborado e implementado pela SABESP após a constatação do descumprimento de alguma das METAS DE COBERTURA, informando como o prestador pretende atender à meta não atendida. O conteúdo mínimo do PLANO DE ADEQUAÇÃO e os critérios para sua aceitação serão objeto de regulamentação específica da ARSESP.

Cláusula 3. Mecanismos Regulatórios

3.1. O cumprimento das METAS DE COBERTURA dos SERVIÇOS será avaliado pelo acompanhamento dos indicadores ICA (ou suas variantes ICA_{URB}, ICA_{INF}, ICA_{RUR}) e ICE (ou suas variantes ICE_{URB}, ICE_{INF}, ICE_{RUR}) e IEC, conforme definido no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO, observando o seguinte escalonamento:

- (i) 2024-2025: para os dois primeiros anos do CONTRATO, por recorte territorial da URAE-1 (urbano formal, informal consolidado e rural);
- (ii) 2026-2027: para esse biênio, por recorte territorial (urbano formal, informal consolidado e rural) de cada AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS da URAE-1e por MUNICÍPIO;

3.2. a partir de 2028: por recorte territorial (urbano formal, informal consolidado e rural) de cada MUNICÍPIO.O cumprimento das METAS DE COBERTURA do serviço de tratamento de esgoto afastado ou coletado será avaliado pelo indicador IEC, conforme definido no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO.

3.3. Em caso de inadimplemento total ou parcial do CONTRATO no que se refere às METAS DE COBERTURA, a SABESP estará sujeita, cumulativamente, à:

- (i) Aplicação de FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) redutor do IRT;
- (ii) Obrigação de elaborar e executar PLANO DE ADEQUAÇÃO, nos termos a serem definidos pela ARSESP após a constatação do descumprimento de alguma das METAS DE COBERTURA sobre as quais incide o Fator U; e
- (iii) Decretação de caducidade deste CONTRATO, nos seus termos e nos termos da Lei Federal nº 11.445/2007 (Art. 11-B § 7º), em caso de reincidência do não cumprimento das METAS DE COBERTURA anuais, da forma como descrita nesta cláusula, precedida pelo devido processo legal, de acordo com a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL e a REGULAÇÃO.

3.4. A elaboração, validação e execução do PLANO DE ADEQUAÇÃO definido na subcláusula 3.3 deve:

- (i) ser apresentado à ARSESP em até 60 dias após a constatação pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE do descumprimento da META DE COBERTURA;
- (ii) ser analisado pela ARSESP e, se necessário, reencaminhado à SABESP aprovado ou para eventuais ajustes em até 30 dias após a apresentação SABESP;
- (iii) ser ajustado pela SABESP e reapresentado à ARSESP para aprovação final em até 15 dias após a análise por esta;
- (iv) ser aprovado pela ARSESP em até 15 dias após a reapresentação pela SABESP; e
- (v) ter sua execução iniciada ainda no mesmo ano de sua apresentação.

3.5. As premissas e a metodologia para a determinação do FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) são previstas na cláusula 4 deste ANEXO.

3.6. A caracterização do descumprimento contratual para fins de eventual caducidade do CONTRATO, nos termos da Lei Federal nº 11.445/2007 (Art. 11-B § 7º), está condicionada à ocorrência de uma das seguintes condições:

- (i) Descumprimento de, no mínimo, METAS DE COBERTURA [•] em 2 anos consecutivos ou em 3 anos não consecutivos dentro de um período de 5 anos contados a partir de 2024;
- (ii) Descumprimento de, no mínimo, uma das METAS DE COBERTURA [•] que perfaça pelo menos [•] dos MUNICÍPIOS da URAE-1 em 2 anos consecutivos ou em 3 anos não consecutivos contados a partir de 2026; ou
- (iii) Descumprimento de, no mínimo, uma das METAS DE COBERTURA [•] em 2 anos consecutivos ou em 3 anos não consecutivos dentro de um período de 5 anos contados a partir de 2028.

3.6.1. Os indicadores [•] e suas METAS DE COBERTURA são calculados a partir da aplicação das fórmulas apresentadas no Anexo II – ANEXO TÉCNICO.

3.6.2. Será adotada "banda morta" de [•] a título de margem de tolerância para atestar o cumprimento das metas estabelecidas. Ou seja, caso a comparação entre o indicador apurado e sua respectiva meta resulte em uma diferença menor ou igual a [•], considera-se que a SABESP atendeu a meta específica e, portanto, não está sujeita a eventual caducidade do CONTRATO nas hipóteses definidas neste ANEXO associada àquela meta específica.

Cláusula 4. Metodologia para cálculo do FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U)

4.1. Para o cálculo do FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U), é inicialmente construído o Índice de Desempenho na Universalização (IDU) expresso pela fórmula abaixo para cada abertura geográfica prevista no escalonamento descrito na subcláusula 3.1.

$$IDU (\%) = \sum_{i=1}^I \left(\frac{\acute{I}ndice_{it}}{Meta_{it}} \right) \times peso_i$$

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Se } \acute{I}ndice_{it} \geq Meta_{it} - 1 \text{ p.p., ent\~{a}o } \frac{\acute{I}ndice_{it}}{Meta_{it}} = 1 \end{array} \right.$$

Em que:

IDU (%): Índice de Desempenho na Universalização, dado pelo somatório ponderado do desempenho de cada *Índice_{it}* em relação à sua respectiva META DE COBERTURA definida no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;

Índice_{it}: índice (ICA, ICA_{URB}, ICA_{INF}, ICA_{RUR}, ICE, ICE_{URB}, ICE_{INF}, ICE_{RUR} ou IEC) apurado no ano t (2024 em diante) para cada abertura geográfica prevista no escalonamento descrito na subcláusula 3.1;

Meta_{it}: META DE COBERTURA para o *Índice_{it}* a ser atingida no ano t (2024 em diante) constante do Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;

peso_i: peso atribuído a cada componente, de acordo com o **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

Quadro 1 – Pesos Aplicáveis aos Índices de cada IDU (%)

Ano	Aplicação	ICA			ICE			IEC
		ICA _{URB}	ICA _{INF}	ICA _{RUR}	ICE _{URB}	ICE _{INF}	ICE _{RUR}	
2024-2025	IDU (%) URAE 1	5%	7,5%	7,5%	7,5%	11,25%	11,25%	50%
2026-2027	IDU (%) MUNICÍPIO	20%			30%			50%
	IDU (%) AGRUPAMENTO	5%	7,5%	7,5%	7,5%	11,25%	11,25%	50%
2028 em diante	IDU (%) MUNICÍPIO	5%	7,5%	7,5%	7,5%	11,25%	11,25%	50%

4.1.1. Em caso de inexistência de algum dos recortes territoriais apresentados na subcláusula 3.1 no MUNICÍPIO ou no AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS, a razão $\left(\frac{\acute{I}ndice_{it}}{Meta_{it}} \right)$ do(s) recorte(s) inexistente(s) será igual a 1 para o cálculo do IDU (%).

4.2. Para o cálculo de cada *IDU (%)* (da URAE-1, de cada um dos AGRUPAMENTOS DE MUNICÍPIOS ou de cada MUNICÍPIO), será adotada “banda morta” de 1 ponto percentual (p.p.) a título de margem de tolerância para atestar o cumprimento da META DE COBERTURA. Ou seja, caso a comparação entre o *Índice_{it}* apurado e a *Meta_{it}* aplicável resulte em uma diferença menor ou igual a 1 p.p., considera-se que a SABESP cumpriu aquela META DE COBERTURA específica e, portanto, não está sujeita à aplicação do FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) associada àquela META DE COBERTURA específica. Contudo, se a diferença for superior a 1 p.p., a META DE COBERTURA estabelecida será considerada não atendida e é devida a aplicação do FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) maior do que zero em função desse descumprimento específico.

4.3. Em 2024 e 2025, será calculado um FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) global para a URAE-1 expresso pela fórmula abaixo:

$$\text{Fator U URAE (\%)} = 1 - \text{IDU URAE (\%)} \times \text{reincidência}$$

Em que:

Fator U URAE (%): FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) calculado de maneira agregada (sem distinção por MUNICÍPIO ou AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS) para os três recortes territoriais (urbano formal, urbano informal consolidado e rural) da URAE-1;

IDU URAE (%): Índice de Desempenho na Universalização da URAE-1, calculado conforme procedimentos descritos na subcláusulas 4.1 e 4.2; e

reincidência: parâmetro com o objetivo de incentivar a rápida resolução do(s) problema(s) de cobertura observado(s) na URAE-1. Assume (i) valor 1 caso não haja descumprimento de METAS DE COBERTURA em nenhum dos recortes territoriais da URAE-1 (urbano formal, urbano informal consolidado e rural) ou o descumprimento observado tenha ocorrido apenas uma vez entre 2024 e 2025 naquele(s) recorte(s) específico(s); ou (ii) 0,5 caso o descumprimento em um mesmo recorte ocorra em 2024 e em 2025.

4.4. Em 2026 e 2027, será calculado um FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) para cada AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS expresso pela fórmula abaixo:

$$\text{Fator U AGRUPAMENTO (\%)} = 1 - \text{IDU AGRUPAMENTO (\%)} \times \text{reincidência}$$

Em que:

Fator U AGRUPAMENTO (%): FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) calculado de maneira agregada (sem distinção por MUNICÍPIO) para os três recortes territoriais (urbano formal, urbano informal consolidado e rural) de cada um dos 7 AGRUPAMENTOS DE MUNICÍPIOS;

IDU AGRUPAMENTO (%): Índice de Desempenho na Universalização do AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS, calculado conforme procedimentos descritos na subcláusulas 4.1 e 4.2; e

reincidência: parâmetro com o objetivo de incentivar a rápida resolução do(s) problema(s) de cobertura observado(s) no AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS. Assume (i) valor 1 caso não haja descumprimento de METAS DE COBERTURA em nenhum dos recortes territoriais do AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS (urbano formal, urbano informal consolidado e rural totais do AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIO, isto é, sem observar as áreas específicas de cada MUNICÍPIO) ou o descumprimento observado tenha ocorrido apenas uma vez entre 2026 e 2027 naquele(s) recorte(s) específico(s); ou (ii) 0,5 caso o descumprimento em um mesmo recorte territorial do AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS ocorra em 2026 e 2027. Caso tenha ocorrido algum descumprimento de meta(s) em 2025 e 2026 que implique, respectivamente, Fator U URAE (%) > 0% e Fator U AGRUPAMENTO (%) > 0%, o parâmetro de *reincidência* aplicado ao cálculo do Fator U AGRUPAMENTO (%) de 2026

será igual a 1, ou seja, não se caracterizará reincidência no âmbito do AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS específico.

4.5. De 2026 em diante, será calculado um FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) para cada MUNICÍPIO expresso pela fórmula abaixo:

$$\text{Fator U Município (\%)} = 1 - \text{IDU Município (\%)} \times \text{reincidência} \times \text{porte}$$

Em que:

Fator U Município (%): FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) calculado para cada MUNICÍPIO, observando até 2027 o MUNICÍPIO de maneira agregada e, a partir de 2028, em seus recortes territoriais (urbano formal, urbano informal consolidado e rural);

IDU Município (%): Índice de Desempenho na Universalização do MUNICÍPIO, calculado conforme procedimentos descritos nas subcláusulas 4.1 e 4.2;

porte: parâmetro calculado anualmente para incentivar a realização de investimentos em MUNICÍPIOS com menor população. Assume valor (i) 0,5 caso o MUNICÍPIO tenha até 200.000 habitantes e IDU MUNICÍPIO com valor diferente de 1; ou (ii) 1 em duas situações: caso o MUNICÍPIO tenha até 200.000 habitantes e IDU MUNICÍPIO igual a 1 ou caso o MUNICÍPIO tenha mais que 200.000 habitantes; e

reincidência: parâmetro com o objetivo de incentivar a rápida resolução do(s) problema(s) de cobertura observado(s) no MUNICÍPIO. Assume valor (i) 1 caso não haja descumprimento de METAS DE COBERTURA no MUNICÍPIO ou o descumprimento observado tenha ocorrido apenas uma vez nos últimos dois anos; ou (ii) 0,5 caso o descumprimento ocorra em dois ou mais anos consecutivos. Caso tenha ocorrido algum descumprimento de meta(s) em dois anos consecutivos que impliquem, respectivamente, Fator U AGRUPAMENTO (%) > 0% no 1º ano e Fator U Município (%) > 0% no 2º ano, o parâmetro de *reincidência* aplicado ao cálculo do Fator U MUNICÍPIO (%) do 2º ano será igual a 1, desde que a(s) meta(s) do MUNICÍPIO em particular não tenha(m) sido descumprida(s) no 1º ano.

4.6. Para obtenção do FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) a ser aplicado no cálculo do IRT definido no Anexo V – MODELO REGULATÓRIO, o cálculo será realizado refletindo escalonamento descrito na subcláusula 3.1 e conforme descrito a seguir:

(i) Para avaliação das METAS DE COBERTURA de 2024 e 2025, o FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) a ser aplicado no cálculo do IRT será obtido considerando as METAS DE COBERTURA dos três recortes territoriais (relativas aos índices ICA_{URB}, ICA_{INF}, ICA_{RUR}, ICE_{URB}, ICE_{INF}, ICE_{RUR} e IEC) da URAE-1, a partir da seguinte formulação:

$$\text{Fator U (\%)} = \text{Fator U URAE (\%)}$$

Em que:

Fator U (%): FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) relativo às METAS DE COBERTURA de 2024 e 2025, a ser aplicado no cálculo do ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT) dos anos de 2025 e 2026.

(ii) Para avaliação das METAS DE COBERTURA de 2026 e 2027, o FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) a ser aplicado no cálculo do ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT) será obtido considerando as METAS DE COBERTURA (a) dos três recortes territoriais (relativas aos índices ICA_{URB}, ICA_{INF}, ICA_{RUR}, ICE_{URB}, ICE_{INF}, ICE_{RUR} e IEC) de cada AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS e (b) de cada MUNICÍPIO (relativas aos índices ICA, ICE e IEC), sem os recortes territoriais, a partir da seguinte formulação:

$$\text{Fator U (\%)} = \frac{\sum \text{Fator U AGRUPAMENTO (R\$)} + \sum \text{Fator U Município (R\$)}}{\sum \text{Receita Op. AGRUPAMENTO (R\$)} + \sum \text{Receita Op. Dir. Mun (R\$)}}$$

Em que:

Fator U (%): FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) relativo às METAS DE COBERTURA de 2026 e 2027, a ser aplicado no cálculo do ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT) dos anos de 2027 e 2028;

Fator U AGRUPAMENTO (R\$): calculado como o produto do *Fator U AGRUPAMENTO (%)* estimado para um dado ano (2026 ou 2027) pela *Receita Op. AGRUPAMENTO (R\$)* no mesmo ano;

Fator U Município (R\$): calculado como o produto do *Fator U Município (%)* estimado para um dado ano (2026 ou 2027) pela *Receita Op. Dir. Município (R\$)* no mesmo ano;

Receita Op. AGRUPAMENTO (R\$): Receita Operacional Direta Líquida obtida pela SABESP em cada AGRUPAMENTO DE MUNICÍPIOS no ano do cálculo do respectivo *Fator U AGRUPAMENTO (R\$)*; e

Receita Op. Dir. Mun. (R\$): Receita Operacional Direta Líquida obtida pela SABESP no MUNICÍPIO no ano do cálculo do respectivo *Fator U Município (R\$)*.

(iii) Para avaliação das METAS DE COBERTURA de 2028 em diante, o FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) a ser aplicado no cálculo do ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT) será obtido considerando as METAS DE COBERTURA por recorte territorial (relativas aos índices ICA_{URB}, ICA_{INF}, ICA_{RUR}, ICE_{URB}, ICE_{INF}, ICE_{RUR} e IEC) de cada MUNICÍPIO, a partir da seguinte formulação:

$$\text{Fator U (\%)} = \frac{\sum \text{Fator U Município (R\$)}}{\sum \text{Receita Op. Dir. Mun (R\$)}}$$

Em que:

Fator U (%): FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) relativo às METAS DE COBERTURA de 2028 em diante, a ser aplicado no cálculo do ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT) a partir de 2029;

Fator U Município (R\$): calculado como o produto do *Fator U Município (%)* estimado para um dado ano pela *Receita Op. Dir. Município (R\$)* no mesmo ano;

Receita Op. Dir. Mun. (R\$): Receita Operacional Direta Líquida obtida pela SABESP no MUNICÍPIO no ano do cálculo do respectivo *Fator U Município (R\$)*.

4.7. O FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) a ser aplicado no cálculo de cada IRT está limitado entre 0% e 10%, de modo a não inviabilizar a operação da SABESP em um dado ano, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas no Anexo III – INFRAÇÕES E PENALIDADES.

Cláusula 5. Metodologia para cálculo do FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q)

5.1. O cumprimento das obrigações contratuais de qualidade do produto, qualidade do serviço, qualidade comercial e qualidade de reposição de pavimentos será avaliado pelo acompanhamento dos INDICADORES DE QUALIDADE que formam o FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q).

5.2. Os INDICADORES DE QUALIDADE a vigorarem no 1º CICLO TARIFÁRIO são expressos pelas fórmulas abaixo.

5.2.1. INDICADORES DE QUALIDADE do Produto:

$$\text{ICAD (\%)} = \frac{\sum \text{resultados em conformidade com a legislação (cor, turbidez, cloro residual livre, flúor, coliformes fecais e coliformes termotolerantes)}}{\sum \text{amostras realizadas}}$$

Em que:

ICAD (%): Índice de Conformidade da Água Tratada, que objetiva verificar o atendimento às exigências contidas nas legislações concernentes a padrões de potabilidade da água distribuída;

Σ *Resultados conforme a legislação*: número de análises de coliformes totais, turbidez, cloro, cor e flúor em desconformidade no mês, de acordo com a Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde ou por norma que venha a sucedê-la; e

Σ *Amostras realizadas*: número de análises de coliformes totais, turbidez, cloro, cor e flúor realizadas no mês, nos termos regulamentados pela ARSESP.

$$\text{IRTES (\%)} = \frac{\sum \text{análises de demanda bioquímica de oxigênio conformes na ETE}}{\sum \text{análises de demanda bioquímica de oxigênio realizadas ou previstas na ETE}}$$

Em que:

IRTES (%): Indicador Regulatório de Tratamento de Esgoto Sanitário, que objetiva verificar a eficiência na redução da Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO), parâmetro empregado para medir a poluição orgânica. Este indicador não se aplica a esgotos com lançamento em solo, sistemas de disposição oceânica, destinados ao processo de reuso ou a Estações de Tratamento de Esgotos (ETEs) que estejam com projetos de ampliação em andamento ou aguardando o processo de desativação;

Σ análises de demanda bioquímica de oxigênio conformes na ETE: número de análises feitas que atenderam ou superaram ao nível de remoção mínima de 60% determinado pela Resolução do CONAMA n.º 430/2011 ou por norma que venha a sucedê-la; e

Σ análises de demanda bioquímica de oxigênio realizadas ou previstas na ETE: número de análises de demanda bioquímica de oxigênio realizadas ou previstas, nos termos regulamentados pela ARSESP, prevalecendo a que tiver maior valor quantitativo.

5.2.2. INDICADORES DE QUALIDADE do Serviço e Comercial:

$$IVV \text{ (vazamento/km)} = \frac{\sum \text{vazamentos visíveis}}{\text{extensão da rede de distribuição de água}}$$

Em que:

IVV (vazamento/km): Índice de Vazamentos Visíveis, que objetiva medir quantos vazamentos de água visíveis há em um km de extensão de rede e incentivar a eficiência no combate às perdas reais e à manutenção preventiva do sistema de abastecimento de água;

Σ vazamentos visíveis: vazamentos de água detectáveis a olho nu, excluindo-se os vazamentos de grande porte, nos termos regulamentados pela ARSESP; e

extensão da rede de distribuição de água: extensão em km da rede de distribuição (redes), excluindo-se do cálculo adutoras e subadutoras.

$$IRFA \text{ (Reclamações/1.000 ligações)} = \frac{\sum \text{reclamações sobre a descontinuidade do serviço de abastecimento de água}}{\sum \text{ligações ativas de água}}$$

Em que:

IRFA (Reclamações/1.000 ligações): Índice de Reclamações de Usuários Relacionadas à Falta de Água e à Baixa Pressão, configurada conforme normas da ARSESP que objetiva incentivar a melhoria da qualidade do

serviço de fornecimento de água por meio da medição do número de reclamações por descontinuidade do abastecimento de água registradas no serviço de atendimento aos USUÁRIOS da SABESP;

Σ reclamações sobre a descontinuidade: qualquer forma de comunicação (reclamação, informação, consulta etc.) registrada junto à SABESP referente à falta de água ou à baixa pressão na rede de abastecimento, excluídas aquelas em que nos termos regulamentados pela ARSESP a falta de água ou baixa pressão reclamada tenha ocorrido por culpa exclusiva do usuário reclamante como, por exemplo, problemas internos na unidade usuária e corte no abastecimento por inadimplência;

ligações ativas de água: ligações de água na rede pública que estavam em pleno funcionamento no último dia da apuração.

5.2.3. INDICADORES DE QUALIDADE de Reposição de Pavimentos:

IPRP (dias úteis) = 95º percentil da relação de prazos de execução de todas as reposições de pavimento do período de referência (anual)

Em que:

IPRP (dias úteis): Indicador de Prazo de Recomposição de Pavimentos, que objetiva medir o prazo usual de execução de reposições de pavimento ao longo do ano de referência para incentivar a redução do tempo na execução de reparos e obras na rede; e

reposições de pavimento: aplicação de materiais obedecendo o padrão do passeio e/ou via pública existente antes da execução de qualquer intervenção que altere as condições originais do pavimento, nos termos regulamentados pela ARSESP.

$$\text{ICERP (\%)} = \frac{\text{número de reposições aprovadas}}{\text{número total de amostras}}$$

Em que:

ICERP (%): Indicador de Conformidade na Execução da Reposição de Pavimento, que objetiva medir e incentivar a qualidade dos repavimentos oriundos dos SERVIÇOS, avaliando o atendimento às normas técnicas e municipais, a fim de dirimir o problema urbano de patologias do asfalto urbano;

Número de reposições aprovadas: quantidade de vistorias *in loco* que resultaram na observação de repavimentação de funcionalidade aderente às

normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e dos MUNICÍPIOS vistoriados, nos termos a serem definidos pela ARSESP; e

Número total de amostras: quantidade de vistorias *in loco*, para apreciação do estado da superfície do pavimento quanto ao conforto do rolamento e à segurança dos USUÁRIOS, realizadas de maneira amostral definida com base na NBR 5426 e na forma a ser estabelecida pela ARSESP.

5.2.4. Os INDICADORES DE QUALIDADE serão apurados e divulgados semestralmente no Painel de Acompanhamento de Indicadores de Desempenho, Planejamento de Obras e Investimentos previsto no Anexo II - ANEXO TÉCNICO, com exceção do ICAD (%) e do IRTES (%), que terão apuração e divulgação mensal no Painel.

5.2.5. A apuração dos INDICADORES DE QUALIDADE será realizada o VERIFICADOR INDEPENDENTE, após mensuração preliminar pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE cujo Plano de Trabalho previsto no Anexo VI – DIRETRIZES PARA A ATUAÇÃO DA EMPRESA AVALIADORA E DO VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá observar os critérios definidos para cada variável na Deliberação ARSESP nº 1.123/2021, na Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde, na Resolução do CONAMA nº 430/2011 , com exceção do IRTES (%) e do ICERP (%), que serão apurados seguindo no que se aplica o determinado por regulamentação futura da ARSESP.

5.2.6. Para fins de cálculo do FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q), a avaliação dos valores apurados dos INDICADORES DE QUALIDADE *vis-à-vis* suas respectivas metas contratuais será feita anualmente e de forma agregada para toda a URAE-1, conforme procedimento definido pela Deliberação ARSESP nº 1.123/2021.

5.3. Os INDICADORES DE QUALIDADE e suas fórmulas a vigorarem a partir do 2º CICLO TARIFÁRIO, até o advento contratual, serão determinados por regulamentação futura da ARSESP, conforme critérios e procedimentos para aprovação de ajustes de metas determinados no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO.

5.4. Para a avaliação global da qualidade da prestação dos serviços da SABESP, os INDICADORES DE QUALIDADE serão combinados de forma a obter um único ÍNDICE GERAL DA QUALIDADE (IGQ ou FATOR Q) global aplicável à toda URAE-1e calculado por meio da seguinte fórmula geral, que relaciona os indicadores individuais às suas respectivas metas contratuais:

$$\text{IGQ ou FATOR Q (\%)} = \sum_i^n \frac{1}{n} \times I_i$$

Em que:

Fator Q (%): FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q) correspondente a um único ÍNDICE GERAL DA QUALIDADE (IGQ) construído de forma a incentivar melhorias na prestação dos serviços por meio da concessão de bonificações tarifárias (i.e. Fator Q > 0) ou deduções tarifárias

à SABESP (i.e. Fator Q < 0) quando o desempenho geral ficar aquém do estipulado; e

$\frac{1}{n} \times I_i$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado à avaliação do desempenho apurado de cada INDICADOR DE QUALIDADE "i" *vis-à-vis* sua respectiva meta contratual no ano anterior ao processo tarifário de REAJUSTE ou de REVISÃO PERIÓDICA.

5.5. Será adotada a metodologia de Regulação por Menus de Metas para a definição dos impactos tarifários ($\frac{1}{n} \times I_i$), exceto para INDICADORES DE QUALIDADE cujas metas refletem obrigações legais, sanitárias ou ambientais.

5.5.1. A cada REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA, a ARSESP deverá publicar o menu de metas a vigorar para o CICLO TARIFÁRIO subsequente aplicável para cada INDICADOR DE QUALIDADE, bem como as regras e prazos para escolha das metas pela SABESP. Por sua vez, caberá à SABESP optar pela meta de cada INDICADOR DE QUALIDADE e justificar sua escolha, indicando as ações a serem adotadas para o atingimento das metas.

5.5.2. O menu de metas ofertado pela ARSESP terá as seguintes características:

- (i) Os melhores resultados em termos de benefício tarifário devem ser obtidos quando a meta escolhida pela SABESP para um dado INDICADOR DE QUALIDADE seja igual ao desempenho apurado para ele;
- (ii) A meta central de cada INDICADOR DE QUALIDADE deverá refletir o nível regulatório desejado; e
- (iii) Na hipótese de cumprimento da meta central, o ganho obtido pela SABESP será zero.

5.5.3. As metas que refletem obrigações legais, sanitárias ou ambientais serão determinadas pela ARSESP e não poderão ser escolhidas pela SABESP.

5.5.4. Para o cálculo do impacto tarifário associado ao desempenho de cada INDICADOR DE QUALIDADE, a ARSESP adotará um modelo que considere interpolação linear (ou equação que a incorpore) entre os limites superior e inferior do resultado.

5.6. Os valores dos INDICADORES DE QUALIDADE estão limitados a seus valores possíveis teóricos ou ao definido pelos menus de metas, quando aplicável.

5.7. O FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q) a ser calculado para a TARIFA inicial definida para fins do processo de desestatização autorizado pela Lei Estadual n.º 17.853/2023 seguirá a formulação abaixo:

$$\text{FATOR Q (\%)} = \frac{1}{5} \times I_{ICAD} + \frac{1}{5} \times I_{IRTES} + \frac{1}{5} \times I_{IVV} + \frac{1}{5} \times I_{IRFA} + \frac{1}{5} \times I_{IPRP}$$

Em que:

$\frac{1}{5} \times I_{ICAD}$: impacto tarifário percentual (nulo ou negativo) associado ao desempenho apurado do ICAD em 2024 *vis-à-vis* sua meta (95%). Por sua

vez, I_{ICAD} é calculado como $\left[\frac{ICAD (\%)}{95\%} - 1\right] * 0,1$, em que ICAD (%) é o valor apurado do indicador e 95% é sua meta;

$\frac{1}{5} \times I_{IRTES}$: impacto tarifário percentual (nulo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IRTES em 2024 *vis-à-vis* sua meta (95%). Por sua vez, I_{IRTES} é calculado como $\left[\frac{IRTES (\%)}{95\%} - 1\right] * 0,1$, em que IRTES (%) é o valor apurado do indicador e 95% é sua meta;

$\frac{1}{5} \times I_{IVV}$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IVV em 2024. Por sua vez, o I_{IVV} é o valor da célula (ou da interpolação entre células descrita na subcláusula 5.5) do menu de metas associada ao desempenho apurado do IVV em 2024 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP;

$\frac{1}{5} \times I_{IRFA}$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IRFA em 2024. Por sua vez, o I_{IRFA} é o valor da célula (ou da interpolação entre células descrita na subcláusula 5.5) do menu de metas associada ao desempenho apurado do IRFA em 2024 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP; e

$\frac{1}{5} \times I_{IPRP}$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IPRP em 2024. Por sua vez, o I_{IPRP} é o valor da célula (ou da interpolação entre células descrita na subcláusula 5.5) do menu de metas associada ao desempenho apurado do IPRP em 2024 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP.

5.7.1. As metas de 2024 dos indicadores IVV (%), IRFA (%) e IPRP (%) serão escolhidas a partir dos menus publicados pela ARSESP na Deliberação ARSESP nº 1.395/2023.

5.7.2. Eventuais erros ou imprecisões dos equipamentos, processos e atividades aplicados na apuração dos indicadores IRFA (%) e IRTES (%) não podem ser utilizados pela SABESP como fatores que a isentariam do cumprimento de suas metas.

5.8. O FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q) a ser calculado para os REAJUSTES durante o 1º CICLO TARIFÁRIO seguirá a formulação abaixo:

$$\text{FATOR Q (\%)} = \frac{1}{6} \times I_{ICAD} + \frac{1}{6} \times I_{IRTES} + \frac{1}{6} \times I_{IVV} + \frac{1}{6} \times I_{IRFA} + \frac{1}{6} \times I_{IPRP} + \frac{1}{6} \times I_{ICERP}$$

Em que:

$\frac{1}{6} \times I_{ICAD}$: impacto tarifário percentual (nulo ou negativo) associado ao desempenho apurado do ICAD em cada ano entre 2025 e 2029 *vis-à-vis* sua respectiva meta. Por sua vez, I_{ICAD} é calculado como $\left[\frac{ICAD (\%)}{meta_{ICAD}} - 1\right] * 0,1$, em que ICAD (%) é o valor apurado do indicador e $meta_{ICAD}$ é sua meta;

$\frac{1}{6} \times I_{IRTES}$: impacto tarifário percentual (nulo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IRTES em cada ano entre 2025 e 2029 *vis-à-vis* sua

respectiva meta. Por sua vez, I_{IRTES} é calculado como $\left[\frac{ICAD (\%)}{meta_{IRTES}} - 1 \right] * 0,1$, em que ICAD (%) é o valor apurado do indicador e $meta_{IRTES}$ é sua meta;

$\frac{1}{6} \times I_{IVV}$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IVV em cada ano entre 2025 e 2029. Por sua vez, o I_{IVV} é o valor da célula (ou da interpolação entre células descrita na subcláusula 5.5) do menu de metas associada ao desempenho apurado do IVV em cada ano entre 2025 e 2029 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP;

$\frac{1}{6} \times I_{IRFA}$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IRFA em cada ano entre 2025 e 2029 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP. Por sua vez, o I_{IRFA} é o valor da célula (ou da interpolação entre células descrita na subcláusula 5.5) do menu de metas associada ao desempenho apurado do IRFA em cada ano entre 2025 e 2029 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP;

$\frac{1}{6} \times I_{IPRP}$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado ao desempenho apurado do IPRP em cada ano entre 2025 e 2029 a *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP. Por sua vez, o I_{IRFA} é o valor da célula (ou da interpolação entre células descrita na subcláusula 5.5) do menu de metas associada ao desempenho apurado do IPRP em cada ano entre 2025 e 2029 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP; e

$\frac{1}{6} \times I_{ICERP}$: impacto tarifário percentual (positivo ou negativo) associado ao desempenho apurado do ICERP em cada ano entre 2025 e 2029 a *vis-à-vis* a sua respectiva meta. Por sua vez, o I_{IRFA} é o valor da célula (ou da interpolação entre células descrita na subcláusula 5.5) do menu de metas associada ao desempenho apurado do ICERP em cada ano entre 2025 e 2029 *vis-à-vis* a meta escolhida pela SABESP.

5.8.1. Caberá à ARSESP no 1º REAJUSTE definir, em regulação específica:

- (i) Um novo menu de metas para cada um dos indicadores IVV, IRFA, IPRP e IQPR, aplicáveis para o restante do 1º CICLO TARIFÁRIO;
- (ii) O procedimento de cálculo do impacto tarifário percentual dos indicadores ICAD e IRTES; e
- (iii) A metodologia de apuração e a(s) meta(s) do ICERP.