

Ofício H-0225/2026

CI nº 134.193/2025

Processo SEI 020.00013400/2025-77

Na data da assinatura digital

Assunto: Ofício SE nº 104/2025-SEMIL-URAE - Alternativas e meios de pagamentos para quitação de débitos pelos consumidores – Município de Santo André.

Senhora Secretária Executiva,

Trata-se do Ofício nº 1814/2025 G.P da Câmara Municipal de Santo André, contendo a moção de Repúdio nº 21/2025, sobre alternativas e meios de pagamentos para quitação de débitos pelos consumidores. Em atenção a demanda, temos a informar:

1. Itens (i) e (ii) – Garantia das opções de pagamento anunciadas e disponibilização de condições de parcelamento acessíveis e transparentes:

Cumpre esclarecer que permanece vigente a possibilidade de quitação de faturas por meio de boleto bancário e débito automático na maioria das situações, tais como nos pagamentos realizados à vista ou, ainda, quando se tratar de clientes enquadrados nas categorias de tarifa social e tarifa vulnerável. Nestes últimos casos, admite-se o parcelamento de débitos via boleto bancário, com entrada mínima de 5% e possibilidade de parcelamento em até 36 vezes.

Assim, não procede a afirmação de que a Sabesp deixou de disponibilizar tais opções de pagamento aos seus clientes. O que se impõe, na realidade, é a distinção entre as formas ordinárias de pagamento e os casos específicos de parcelamento de débitos em atraso.

A medida recentemente implementada pela Sabesp tem por finalidade preservar a saúde financeira da companhia, diante dos elevados índices de inadimplência verificados tanto no cenário nacional quanto no universo de seus clientes. Levantamentos realizados apontaram que, entre 2022 e 2024, houve aproximadamente 1,3 milhão de rompimentos de acordos de parcelamento via boleto bancário, ocasionando impacto financeiro da ordem de R\$ 1,3 bilhão em parcelas não adimplidas.



Trata-se, portanto, de medida pontual, direcionada a situações específicas, sem alteração da regra geral quanto às modalidades de pagamento aceitas.

Ressalte-se que a decisão foi tomada em contexto desafiador, no qual a empresa busca reduzir índices de inadimplência que se encontram em patamar preocupante. Sob tal perspectiva, a postura da Sabesp revela-se não apenas razoável e proporcional, mas também necessária, uma vez que a manutenção da prestação de serviços essenciais e a expansão da rede de atendimento dependem da preservação do equilíbrio financeiro da companhia.

Do ponto de vista jurídico-normativo, destaca-se que o Artigo 83 da Deliberação ARSESP nº 106/2009 dispõe expressamente que “o prestador de serviços poderá renegociar, inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas”. Ademais, conforme previsto no Anexo V do contrato de concessão em vigor, os débitos decorrentes de faturas não pagas impactam diretamente no cálculo tarifário, que tende a se elevar na medida em que aumenta o grau de inadimplência, em razão da necessidade de contingenciamento do risco de não arrecadação.

Registre-se, ainda, que o modelo de parcelamento via cartão de crédito adotado pela Sabesp encontra-se em consonância com práticas já implementadas por diversas concessionárias de serviços públicos no Brasil, tais como Comgás, Enel, Light, Águas do Rio, Energisa, Equatorial e Águas do Brasil, entre outras.

Dessa forma, a Sabesp não apenas observa os limites legais e normativos aplicáveis, como também cumpre os compromissos assumidos perante o Estado e a população, alinhando-se às práticas mais consolidadas no mercado. Ademais, a medida foi implementada de modo razoável e proporcional, direcionando o parcelamento via cartão de crédito exclusivamente aos casos em que se verifica, de um lado, a necessidade de recomposição do equilíbrio financeiro da companhia e, de outro, a efetiva capacidade de pagamento por parte dos clientes.



Conclui-se, portanto, que no tocante ao parcelamento de débitos via cartão de crédito não há qualquer ilicitude ou irregularidade a ser apurada, mas sim a adoção de medida legítima, razoável e proporcional, voltada a enfrentar a grave situação de inadimplência verificada entre os usuários.

2. Itens (iii) e (iv) - Adoção de medidas para apuração e revisão célere de faturas de valores elevados e intensificação da fiscalização interna para que agentes de campo e canais de atendimento observem os direitos do usuário:

No âmbito de seus procedimentos internos, a Companhia observa rigorosamente as normas empresariais estabelecidas, assegurando que os pedidos de revisão de faturas sejam atualmente respondidos em prazo médio de 1 (um) dia.

Nos casos em que (i) o cliente não concorde com o resultado da revisão, (ii) o valor da fatura seja superior a R\$ 1.000,00 e (iii) haja alegação de ocorrência de vazamento, a Sabesp agenda vistoria técnica no imóvel, a ser realizada em até 7 (sete) dias.

Dessa forma, ao contrário do que se alega, não há morosidade no processo de revisão de faturas, mas sim a estrita observância de prazos adequados, evidenciando eficiência e tempestividade no atendimento.

Quanto aos critérios de aceitação ou recusa dos pedidos de revisão, a Companhia aplica integralmente as disposições da Deliberação nº 106/09 da ARSESP. O artigo 2º, inciso IX, define como alta de consumo o volume mensal medido que ultrapasse em, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) a média dos últimos 180 (cento e oitenta) dias efetivamente registrados.

Nesse contexto, para situações em que o valor da fatura seja superior a R\$ 1.000,00 e o consumo mensal exceda em mais de 50% a média dos últimos 180 dias, o procedimento empresarial prevê a realização de vistoria no imóvel, sempre que houver suspeita ou alegação de vazamento.

Constata-se, portanto, que a atual estrutura do procedimento interno assegura simultaneamente celeridade e robustez na apuração do faturamento, ao exigir vistoria em casos de valores expressivos e significativamente acima da média mensal.



No que se refere à fiscalização da atuação dos agentes de campo e dos canais de atendimento, a Companhia observa rigorosamente os padrões de compliance, de modo que eventuais inconformidades são devidamente tratadas com a adoção das providências cabíveis. Situações concretas específicas devem ser formalmente comunicadas à Sabesp para que sejam apuradas e endereçadas conforme os protocolos internos.

Sendo o que havia para o momento, aproveitamos a oportunidade para renovar nossos protestos de elevada estima, e seguimos à disposição para outros esclarecimentos necessários.

Meunim Rodrigues de Oliveira Junior
Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade

Ilustríssima Secretária Executiva
ROBERTA BUENDIA SABBAGH
Secretaria Executiva do Conselho Deliberativo da URAE 1 - Sudeste
SEMIL - Secretaria de Meio Ambiente, Infraestrutura e Logística





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E47D-2EF4-D741-88AA

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MEUNIM RODRIGUES DE OLIVEIRA JUNIOR (CPF 112.XXX.XXX-36) em 14/01/2026 13:45:05
GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://assinaturasabesp.1doc.com.br/verificacao/E47D-2EF4-D741-88AA>



Autenticar documento em <https://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3100380033003700350038003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.