

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 UNIVERSALIZAÇÃO 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)** Definições;
- (ii)** Mecanismos regulatórios em caso de descumprimento das METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO;
- (iii)** Metodologia para cálculo do FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U); e
- (iv)** Metodologia para cálculo do FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q).

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:

- (i)** FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U): índice aplicado anualmente nos processos de REAJUSTE ou REVISÃO TARIFÁRIA que pode reduzir o Índice de Reajuste Tarifário (“IRT”) previsto no Anexo V – MODELO REGULATÓRIO em caso de descumprimento das METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO;
- (ii)** FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q): índice aplicado anualmente nos processos de REAJUSTE ou REVISÃO TARIFÁRIA com o potencial de reduzir ou incrementar o IRT, nos termos estabelecidos no ANEXO V, 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);
- (iii)** Indicador de Cobertura do Serviço de Abastecimento de Água (ICA): percentual das residências localizadas no MUNICÍPIO cobertas pelo serviço de abastecimento de água em relação ao total de domicílios residenciais;
- (iv)** Indicador de Cobertura do Serviço de Coleta ou Afastamento de Esgoto no MUNICÍPIO (ICE): percentual das residências cobertas por rede coletora ou fossa séptica para a coleta das excretas ou esgotos sanitários em relação ao total de domicílios residenciais;

(v) Indicador de Cobertura do Serviço de Tratamento do Esgoto Afastado ou Coletado (IEC): percentual das residências cobertas por rede coletora e tratamento de esgotos ou por fossa séptica para coleta e destinação das excretas ou esgotos sanitários no local, em relação ao total de domicílios residenciais;

(vi) 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;

(vii) METAS DE COBERTURA: conjunto de metas de cobertura de água e esgoto, previstas no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;

(viii) METAS DE INCREMENTO DE ECONOMIAS: conjunto de metas relacionada ao incremento de novas economias residenciais, previstas no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;

(ix) METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO: compreendem tanto as METAS DE COBERTURA quanto as METAS DE INCREMENTO DE ECONOMIAS;

(x) NOVAS ECONOMIAS RESIDENCIAIS: abrange as (a) economias residenciais cuja incorporação física aos sistemas de abastecimento de água, coleta ou tratamento de esgoto ocorreu após 31 de dezembro de 2023, não sendo consideradas novas economias aquelas que foram anteriormente suprimidas e posteriormente reconectadas; ou (b) as economias residenciais que, anteriormente ao dia 31 de dezembro de 2023, possuíam o serviço de coleta de esgoto e foram conectadas ao sistema de tratamento após essa data. A regra (b) se aplica apenas às metas de economias associada ao serviço de tratamento de esgoto;

(xi) 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 em caso de Descumprimento das METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO

3.1. O cumprimento das METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO dos SERVIÇOS, conforme definido no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO, será avaliado observando os seguintes indicadores e escalonamento:

(i) para os anos de 2025 e 2026, serão observadas as METAS DE INCREMENTO DE ECONOMIAS por recorte territorial da URAE-1 (urbano formal e informal conjuntamente com o rural);

(ii) para o ano de 2027 serão observadas as METAS DE COBERTURA de cada MUNICÍPIO sem recorte territorial, conforme definido no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO. Essas METAS DE COBERTURA serão avaliadas por meio dos indicadores ICA e ICE; e

(iii) a partir de 2028 serão observadas as METAS DE COBERTURA de cada MUNICÍPIO por recorte territorial (urbano formal, informal e rural). Essas metas de

COBERTURA serão avaliadas por meio dos indicadores ICA e ICE, em suas variantes urbano, informal e rural, conforme definido no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO.

3.1.1. A partir de 2027, o cumprimento das METAS DE COBERTURA do serviço de tratamento de esgoto coletado será avaliado pelo indicador IEC, sem recorte, conforme definido no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO.

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

- (i) aplicação de FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U);
- (ii) obrigação de elaborar e executar um PLANO DE ADEQUAÇÃO, nos termos a serem definidos pela ARSESP após a constatação do descumprimento de alguma das METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO sobre as quais incide o Fator U;
- (iii) decretação de caducidade do 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 na Cláusula 3.5, precedida pelo devido processo legal, de acordo com a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL e a REGULACÃO.

3.2.1. Sem prejuízo do procedimento de avaliação de indicadores previsto na Cláusula 43 do CONTRATO, incluindo o disposto nos §5º a §9º, a SABESP não será responsabilizada, nos termos acima, pelo inadimplemento das METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO do serviço quando o inadimplemento for, comprovadamente, decorrente da omissão ou atraso da URAE-1, dos MUNICÍPIOS ou do ESTADO no cumprimento de suas obrigações, nos termos do Capítulo 2 do CONTRATO e dos demais riscos assumidos pela URAE-1, nos termos da Cláusula 37 do CONTRATO. Os inadimplementos incorridos pela URAE-1, Municípios e/ou ESTADO poderão ser considerados excludentes de responsabilidade à SABESP no que se refere ao cumprimento das obrigações de METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO, sendo que os investimentos não realizados não poderão ser reconhecidos na BAR tampouco serão consideradas eventuais perdas financeiras decorrentes da ausência de incremento da BAR em virtude da não realização dos investimentos.

3.3. O PLANO DE ADEQUAÇÃO definido na subcláusula 3.2 (ii) será elaborado pela SABESP e encaminhado para a ARSESP para análise e validação, devendo:

- (i) ser apresentado à ARSESP em até 60 dias após a notificação pela ARSESP da constatação do descumprimento da META DE COBERTURA;
- (ii) ser analisado pela ARSESP em até 30 dias e, se aprovado, encaminhado à SABESP para providências de execução. Caso não seja aprovado, será devolvido à SABESP para os ajustes indicados;
- (iii) ser revisado e ajustado pela SABESP, sendo encaminhado à ARSESP para as devidas análises em até 15 dias;
- (iv) ser revisado e aprovado pela ARSESP em até 15 dias após a reapresentação pela SABESP; e

(v) ter sua execução iniciada pela SABESP ainda no mesmo ano de sua aprovação.

3.3.1. A aprovação do PLANO DE ADEQUAÇÃO pela ARSESP não exime, em nenhuma medida, a obrigação da SABESP em cumprir todas as metas relacionadas no presente Anexo ou no ANEXO II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO.

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

3.5. 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 às hipóteses descritas expressamente no CONTRATO, no Anexo III - INFRAÇÕES E PENALIDADES e/ou à ocorrência de uma das seguintes condições:

(i) descumprimento de, no mínimo, uma das METAS DE COBERTURA da URAE-1, avaliadas por meio dos indicadores ICA, ICE e IEC, em dois anos consecutivos ou em três anos não consecutivos dentro de um período de cinco anos contados a partir de 2025; e/ou

(ii) descumprimento de, no mínimo, uma das METAS DE COBERTURA dos MUNICÍPIOS avaliadas por meio dos indicadores ICA, ICE e IEC sem recortes, que represente pelo menos um terço (1/3) dos MUNICÍPIOS da URAE-1, em dois anos consecutivos ou em três anos não consecutivos contados a partir de 2027, desde que não haja aumento em nenhum dos três índices de cobertura da URAE-1; e/ou.

(iii) aferição do indicador de disponibilidade do serviço IRFA - Índice de Reclamações de Usuários Relacionadas à Falta de Água e à Baixa Pressão que atinja patamar igual ou superior à 95, independente do menu de metas válido para o cálculo do Fator Q, por 4 semestres consecutivos ou 7 semestres não consecutivos dentro de um período de cinco anos.

3.6. Os indicadores ICA, ICE e IEC são calculados de acordo com as fórmulas apresentadas no Anexo II – ANEXO TÉCNICO.

3.7. Até 2030, para fins de avaliação específica das hipóteses previstas neste Anexo ensejadoras da caducidade, as METAS DE COBERTURA da URAE-1 são aquelas indicadas na tabela a seguir ou qualquer outra que venha a substituí-la por meio de aditivo contratual.

Ano	ICA	ICE	IEC
2025	95%	88%	78%
2026	97%	90%	85%
2027	99%	93%	87%
2028	99%	96%	89%
2029 - 2060	99%	99%	99%

3.8. Até 2030, para fins de avaliação específica das hipóteses previstas neste Anexo ensejadoras da caducidade, será adotada “margem de tolerância” de 1,0 ponto percentual para a URAE-1 e de 2,0 pontos percentuais para cada MUNICÍPIO para atestar o cumprimento das metas estabelecidas.

3.8.1. Ou seja, até 2030, caso a comparação entre o indicador apurado e sua respectiva meta resulte em uma diferença menor ou igual a 1,0 ponto percentual para a URAE-1 e 2,0 pontos percentuais para o MUNICÍPIO, 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) para cada abertura geográfica prevista no escalonamento descrito na subcláusula 3.1.

4.1.1. Em 2025 e 2026, o IDU para a URAE-1 seguirá a seguinte formulação:

$$IDU (\%) = \sum_{i=1}^I \left(\frac{\text{Incremento_Economias}_{it}}{\text{Limiar}_{it}} \right) \times \text{peso}_i$$

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Se } \text{Incremento_Economias}_{it} \geq \text{Limiar}_{it}, \text{ então } \frac{\text{Incremento_Economias}_{it}}{\text{Limiar}_{it}} = 1 \end{array} \right.$$

Em que:

IDU (%): Índice de Desempenho na Universalização, dado pelo somatório ponderado do desempenho de cada recorte no que diz respeito ao incremento de novas economias residenciais para a URAE-1 (*Incremento_Economias_{it}*) em relação à sua respectiva META DE INCREMENTO DE ECONOMIAS definida no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;

Incremento_Economias_{it}: soma das NOVAS ECONOMIAS RESIDENCIAIS incorporadas para cada um dos recortes “i” em cada tipo de serviço “t”, a partir de 31 de dezembro de 2023. O índice “i” representa os recortes urbano ou rural mais informal e o índice “t” representa os serviços de abastecimento de água, coleta ou tratamento de esgoto.

Limiar_{it}: limiar expresso pela multiplicação da “margem de tolerância” (em %) pela META DE INCREMENTO DE ECONOMIAS (quantidades acumuladas) para cada recorte da URAE-1 a ser atingido no ano t (2025, 2026). Ou seja, se o *Incremento_Economias_{it}* verificado for maior que o valor do *Limiar_{it}* aplicável, considera-se que a SABESP cumpriu aquela META DE INCREMENTO DE ECONOMIAS específica e, portanto, não está sujeita à aplicação do FATOR U associada àquela META DE INCREMENTO DE ECONOMIAS específica. Contudo, se for menor, considera-se não atendida a

META DE INCREMENTO DE ECONOMIAS, resultando na aplicação do FATOR U maior do que zero em função desse descumprimento específico. Neste último caso, o próprio valor do $Limiar_{it}$ é utilizado no cálculo do IDU (%) ao invés da $Meta_{it}$. A fórmula abaixo indica o cálculo do Limiar:

$$Limiar_{it} = Meta_{it} \times (1 - BandaMorta)$$

$Meta_{it}$: META DE INCREMENTO DE ECONOMIAS a ser atingida no ano t (2025 ou 2026), conforme especificado no Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;

$BandaMorta$: valor de cinco pontos percentuais;

$peso_i$: peso atribuído a cada componente, de acordo com a tabela abaixo, sendo o subscrito URB referente ao recorte territorial urbano, INF ao recorte informal e RUR ao recorte rural.

Ano	Aplicação	ICA			ICE			IEC
		ICA _{UR} B	ICA _{IN} F	ICA _{RU} R	ICE _{UR} B	ICE _{IN} F	ICE _{RU} R	
2025 – 2026	IDU (%) URAE-1	8%	12%		12%	18%		50%

4.1.2. A partir de 2027, o IDU para o MUNICÍPIO seguirá a seguinte formulação:

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

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{Se } Índice_{it} \geq Meta_{it} - BandaMorta, \text{ então } \frac{Índice_{it}}{Meta_{it}} = 1 \end{array} \right.$$

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 “i” apurado no ano “t”, sendo que para “t” igual a 2027, “i” é representado pelos indicadores ICA, ICE e IEC. Já para t a partir de 2028, i é representado pelos indicadores ICA, ICA_{URB}, ICA_{INF}, ICA_{RUR}, ICE, ICE_{URB}, ICE_{INF}, ICE_{RUR} ou IEC, ou seja, considera-se 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 (2027 em diante) constante do Anexo II – ANEXO TÉCNICO DE CADA MUNICÍPIO;

BandaMorta: “margem de tolerância” de 1 ponto percentual (p.p.), válida apenas para o ano de 2027, 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 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 U maior do que zero em função desse descumprimento específico. O cálculo da fórmula para os anos de 2028 e 2029 não considera esta variável;

$peso_i$: peso atribuído a cada componente, de acordo com a tabela abaixo, sendo o subscrito URB referente ao recorte territorial urbano, INF ao recorte informal e RUR ao recorte rural.

Ano	Aplicação	ICA			ICE			IEC
		ICA _{URB}	ICA _{INF}	ICA _{RUR}	ICE _{URB}	ICE _{INF}	ICE _{RUR}	
2027	IDU (%) Município	20%			30%			50%
A partir de 2028	IDU (%) Município	5%	7,5%	7,5%	7,5%	11,25%	11,25%	50%

4.1.3. Em caso de inexistência de algum dos recortes territoriais, rural ou informal, no MUNICÍPIO específico, os pesos para o cômputo o IDU (%) devem ser:

Ano	Aplicação	ICA			ICE			IEC
		ICA _{URB}	ICA _{INF}	ICA _{RUR}	ICE _{URB}	ICE _{INF}	ICE _{RUR}	
A partir de 2028	IDU (%) Município Sem Informal ou Sem Rural	8%	12%		12%	18%		50%

4.2. Em 2025 e 2026, 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) para os recortes

territoriais (urbano formal e urbano informal juntamente com o rural) da URAE-1;

IDU URAE (%): Índice de Desempenho na Universalização da URAE-1, calculado conforme procedimentos descritos na subcláusula 4.1; 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 do Limiar associado às METAS DE INCREMENTO DE ECONOMIAS em nenhum dos recortes territoriais da URAE-1 (urbano formal e urbano informal consolidado juntamente com o rural) ou o descumprimento observado tenha ocorrido apenas uma vez entre 2025 e 2026 naquele(s) recorte(s) específico(s); ou (ii) 0,95 caso o descumprimento em um mesmo recorte ocorra em 2025 e em 2026.

4.3. De 2027 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, sendo observado em 2027 para 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 na subcláusula 4.1;

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) 0,90 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.

4.3.1. Apenas as METAS DE COBERTURA dos anos de 2027 e 2028 previstas no Anexo II – ANEXO TÉCNICO, por MUNICÍPIO, poderão ser revisitadas nos casos em que o índice de cobertura apurado em 2026, considerando os resultados dos levantamentos nos recortes urbanos rurais e nos recortes urbanos informais, para o respectivo MUNICÍPIO, seja inferior a 3 (três) pontos percentuais em relação aos indicadores de cobertura de referência estabelecida para o ano de 2026 no Anexo II – ANEXO TÉCNICO.

4.3.1.1. Para o período posterior a 2029, inclusive este ano, as METAS DE COBERTURA devem ser mantidas conforme disciplina prevista no Anexo II – ANEXO TÉCNICO.

4.4. 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 INCREMENTO DE ECONOMIA de 2025 e 2026, o FATOR DE UNIVERSALIZAÇÃO (FATOR U) a ser aplicado no cálculo do IRT será obtido considerando as METAS DE INCREMENTO DE ECONOMIAS dos recortes territoriais (urbano formal e informal conjuntamente com o rural) 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 ao Limiar das METAS DE INCREMENTO DE ECONOMIAS de 2025 e 2026, a ser aplicado no cálculo do ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT) dos anos de 2026 e 2027.

(ii) Para avaliação das METAS DE COBERTURA de 2027 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 de cada índice (ICA, ICE ou IEC) no ano de 2027 ou de cada índice (ICA, ICAURB, ICAINF, ICARUR, ICE, ICEURB, ICEINF, ICERUR ou IEC) a partir de 2028 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 2027 em diante, a ser aplicado no cálculo do ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT) a partir de 2028;

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\$)*.

4.5. 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:

(i) Indicador ICAD1 – Qualidade da Água no Processo de Tratamento

$$ICAD1(\%) = \frac{\sum \text{resultados em conformidade com a legislação (cor, turbidez, cloro residual livre, flúor, coliformes fecais e coliformes termotolerantes)}}{\sum \text{amostras realizadas}}$$

Em que:

ICAD (%): Índice de Conformidade da Água Tratada, no processo de tratamento de água, 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 conformidade 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 em caso de regulamentação complementar à Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde.

(ii) Indicador ICAD2 – Qualidade da Água na Rede de Distribuição e Pontos de Consumo

$$ICAD2(\%) = \frac{\sum \text{resultados em conformidade com a legislação (cor, turbidez, cloro residual livre, fluor e Escherichia coli)}}{\sum \text{amostras realizadas}}$$

ICAD2 (%): Índice de Conformidade da Água Tratada, no sistema de distribuição e pontos de consumo, 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 Escherichia Coli, turbidez, cloro, cor e flúor em conformidade 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 Escherichia Coli, turbidez, cloro, cor e flúor realizadas no mês, nos termos regulamentados pela ARSESP em caso de regulamentação complementar à Portaria de Consolidação nº 5 do Ministério da Saúde.

(iii) Indicador IRTES – Indicador Regulatório da Eficiência do Tratamento de Esgotos

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

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 determinado pela Resolução do CONAMA nº 430/2011 ou pelo Decreto Estadual nº 8.648/1976, ou de norma que venha a sucedê-las, devendo ser observado a regulamentação mais restritiva; 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 da regulamentação vigente, prevalecendo a que tiver maior valor quantitativo.

5.2.1.1. Durante o 1º CICLO TARIFÁRIO, no cálculo do indicador IRTES, as análises para avaliar a eficiência do tratamento de esgoto não se aplicarão para os sistemas individuais implantados pela SABESP.

5.2.2. INDICADORES DE QUALIDADE do Serviço e Comercial:

(i) Indicador IVV – Índice de Vazamentos Visíveis

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

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.

(ii) Indicador IRFA – Índice de Reclamações de Usuários Relacionadas à Falta de Água e à Baixa Pressão

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

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:

(i) Indicador IPRP – Indicador de Prazo de Reposição de Pavimentos

$$\text{IPRP (dias úteis)} = 95^\circ \text{ percentil da relação de prazos de execução de todas as reposições de pavimento do período de referência (anual)}$$

Em que:

IPRP (dias úteis): Indicador de Prazo de Reposição 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.

(ii) Indicador ICERP – Indicador de Conformidade na Execução da Reposição de Pavimento

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

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, após sua regulamentação pela ARSESP.

5.2.5. A apuração dos INDICADORES DE QUALIDADE será realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme estabelecido no Plano de Trabalho previsto no Anexo VI – DIRETRIZES PARA A ATUAÇÃO DA EMPRESA AVALIADORA E DO VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.2.6. O indicador ICERP será apurado de acordo com as diretrizes a serem estabelecidas pela ARSESP em regulamentação futura, na qual serão disciplinados (i) como se dará a interface da atuação fiscalizatória entre a ARSESP e as autoridades municipais competentes e (ii) os termos e condições para que os resultados da fiscalização das autoridades municipais competentes sejam refletidos no ICERP. Esta regulamentação deverá ser precedida de controle social e ser divulgada antes do 1º REAJUSTE TARIFÁRIO a ser homologado em dezembro de 2025.

- (i) Os critérios para o cálculo do ICERP deverão levar em consideração as condições de adequabilidade estipuladas nas Normas Brasileiras (NBRs) pertinentes e na legislação específica do MUNICÍPIO sobre o assunto.
- (ii) Entre a DATA DE EFICÁCIA e 31 de dezembro de 2025, o indicador ICERP será igual a 1 para fins de cálculo do FATOR Q.

5.2.7. Para fins de cálculo do FATOR DE INCENTIVO À QUALIDADE (FATOR Q), no 1º CICLO TARIFÁRIO, a avaliação dos valores apurados dos INDICADORES DE QUALIDADE vis-à-vis suas respectivas metas contratuais serão feitas 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 que serão aplicados a partir do 2º CICLO TARIFÁRIO, até o advento do termo final do CONTRATO, serão determinados por regulamentação futura da ARSESP, sempre observado o prévio procedimento que garanta a ampla participação e controle social.

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-1 e calculado por meio da seguinte fórmula geral, que relaciona os indicadores individuais às suas respectivas metas contratuais:

$$\text{IGQ ou FATOR Q (\%)} = \sum_i^n \left[\frac{1}{n} \times \left(\frac{I_{ICAD1} + I_{ICAD2}}{2} + I_i \right) \right]$$

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); e

$\frac{1}{n} \times \left(\frac{I_{ICAD1} + I_{ICAD2}}{2} + I_i \right)$: 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. Para o indicador ICAD, será calculada a média simples das duas métricas de avaliação consideradas.

5.5. Será adotada a metodologia de Regulação por Menus de Metas para a definição dos impactos tarifários $\frac{1}{n} \times \left(\frac{I_{ICAD1} + I_{ICAD2}}{2} + I_i \right)$ 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.

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 nº 17.853/2023 seguirá a formulação abaixo:

$$\text{FATOR Q (\%)} = \frac{1}{5} \times \left(\frac{I_{ICAD1} + I_{ICAD2}}{2} \right) + \frac{1}{5} \times I_{IRTES} + \frac{1}{5} \times I_{IVV} + \frac{1}{5} \times I_{IRFA} + \frac{1}{5} \times I_{IPRP}$$

Em que:

$\frac{1}{5} \times \left(\frac{I_{ICAD1} + I_{ICAD2}}{2} \right)$: impacto tarifário percentual (nulo ou negativo) associado ao desempenho apurado do ICAD1 e do ICAD2 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 dos indicadores IVV, IRFA e IPRP para o período entre a DATA DE EFICÁCIA e 31 de dezembro de 2025 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:

$$\text{FATOR Q (\%)} = \frac{1}{6} \times \left(\frac{I_{ICAD1} + I_{ICAD2}}{2} \right) + \frac{1}{6} \times I_{IRTES} + \frac{1}{6} \times I_{IVV} + \frac{1}{6} \times I_{IRFA} + \frac{1}{6} \times I_{IPRP} + \frac{1}{6} \times I_{ICERP}$$

Em que:

$\frac{1}{6} \times \left(\frac{I_{ICAD1} + I_{ICAD2}}{2} \right)$: impacto tarifário percentual (nulo ou negativo) associado ao desempenho apurado do ICAD em cada ano entre 2025 e 2030 *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 2030 *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 2030. 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 2030 *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 2030 *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 2030 *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 2030 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 2030 *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 2030 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 2030 *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 ICERP, aplicáveis para o restante do 1º CICLO TARIFÁRIO. Esse menu deverá ser publicado antes da ARSESP concluir o 1º REAJUSTE TARIFÁRIO, a ser homologado em dezembro de 2025. Isso permitirá que a SABESP escolha as metas correspondentes a serem aplicadas no ano de 2026 e nos REAJUSTES TARIFÁRIOS subsequentes;
- (ii) O procedimento de cálculo do impacto tarifário percentual dos indicadores ICAD e IRTES, respeitando a regulação vigente; e
- (iii) A metodologia de apuração e a(s) meta(s) do ICERP.

5.9. Haverá um limite máximo de variação para o FATOR Q, tanto positivo quanto negativo, fixado em até $\pm 2,0\%$.

5.10. A partir do 2º CICLO TARIFÁRIO, que se iniciará em 1º de janeiro de 2030, a ARSESP poderá, a cada REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA, reavaliar a cesta de indicadores e pesos que compõem o cálculo do FATOR Q e apenas os pesos dos indicadores que compõe o FATOR U, desde que o limite do desconto, somando ambos os fatores no IRT, se mantenha igual a 12%, nos termos deste ANEXO. É obrigatório que, nesta reavaliação, sejam incluídos, mas não necessariamente de maneira exclusiva e com os mesmos pesos deste CONTRATO, indicadores de cobertura de abastecimento de água, coleta e afastamento de esgoto e tratamento de esgoto, indicadores que mesurem a qualidade do tratamento de água, a qualidade do tratamento de esgoto, a continuidade e constância do abastecimento de água, a continuidade do afastamento do esgoto, o índice de atendimento ao usuário, a eficiência e velocidade no tratamento de reclamações de usuários e os padrões de tempo e qualidade de reposição de pavimento.

5.11. Qualquer modificação no limite máximo de variação para o FATOR Q, bem como quaisquer alterações contempladas nesta cláusula, devem ser precedidas de processo de participação pública e Análise de Impacto Regulatório, conforme estabelecido na regulamentação da ARSESP.