



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PROMOTOR DE JUSTIÇA
DA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR
DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

***Assunto:** Representação para apurar indícios de aumentos abusivos nas contas de água após a substituição de hidrômetros pela SABESP, bem como eventual omissão regulatória da ARSESP.*

ANTONIO DONATO MADORMO, brasileiro, casado, Deputado Estadual na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, inscrito no CPF/MF sob o nº 074.278.528-93 e portador do RG nº 8.906.866-X, com endereço profissional na Av. Pedro Álvares Cabral, nº 201, Sala 169, São Paulo/SP, CEP 04097-900, endereço eletrônico donato@al.sp.gov.br, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, com fundamento nos arts. 37, caput, 127 e 129, inciso III, da Constituição da República, c/c o art. 103 da Lei Complementar Estadual nº 734/1993, apresentar a presente

REPRESENTAÇÃO

em face da COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SABESP e da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – ARSESP, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.



1 - DOS FATOS

O gabinete do Deputado ora representante passou a receber, de forma crescente e reiterada, denúncias de consumidores relatando aumento abrupto e desproporcional nas contas de água, imediatamente após a substituição dos hidrômetros por novos equipamentos, inclusive modelos com telemetria.

Os relatos apresentam padrão consistente de ausência de alteração no perfil de uso e aumento significativo e repentino na fatura imediatamente após a troca do medidor.

No arquivo enviado anexo a esta representação encaminhamos diversos desses relatos recebidos.

A própria política da SABESP indica ampla substituição de hidrômetros, com previsão de milhões de equipamentos a serem trocados até 2029, no contexto do chamado programa de modernização (“SABESP 4.0”), com uso de tecnologia de telemetria e automação. De acordo com o Plano Regional de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da URAE 1 – Sudeste¹, que atende aos 371 municípios integrantes da Unidade Regional:

“O Programa de Modernização do Saneamento – SABESP 4.0 é um programa novo, que abrange diversas iniciativas relacionadas à inovação tecnológica, redução e controle de perdas de água e eficiência energética. As ações de modernização perpassam pela mudança do paradigma tecnológico do saneamento em diversas frentes, envolvendo, mas não se limitando, o emprego da telemetria dos sistemas de água e esgotos, a automatização de estações de tratamento de água e de esgotos, elevatórias, válvulas de controle, reservatórios etc., além da **substituição de hidrômetros mecânicos por outros que**

¹ Disponível em: De acordo com o Plano Regional de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da URAE 1 – Sudeste, atende aos 371 municípios integrantes da Unidade Regional:(https://semil.sp.gov.br/urae1/wp-content/uploads/sites/26/2025/02/Plano-Regional-Saneamento-Basico-URAE-1-Sudeste-Atualizado_Completo_final.pdf)

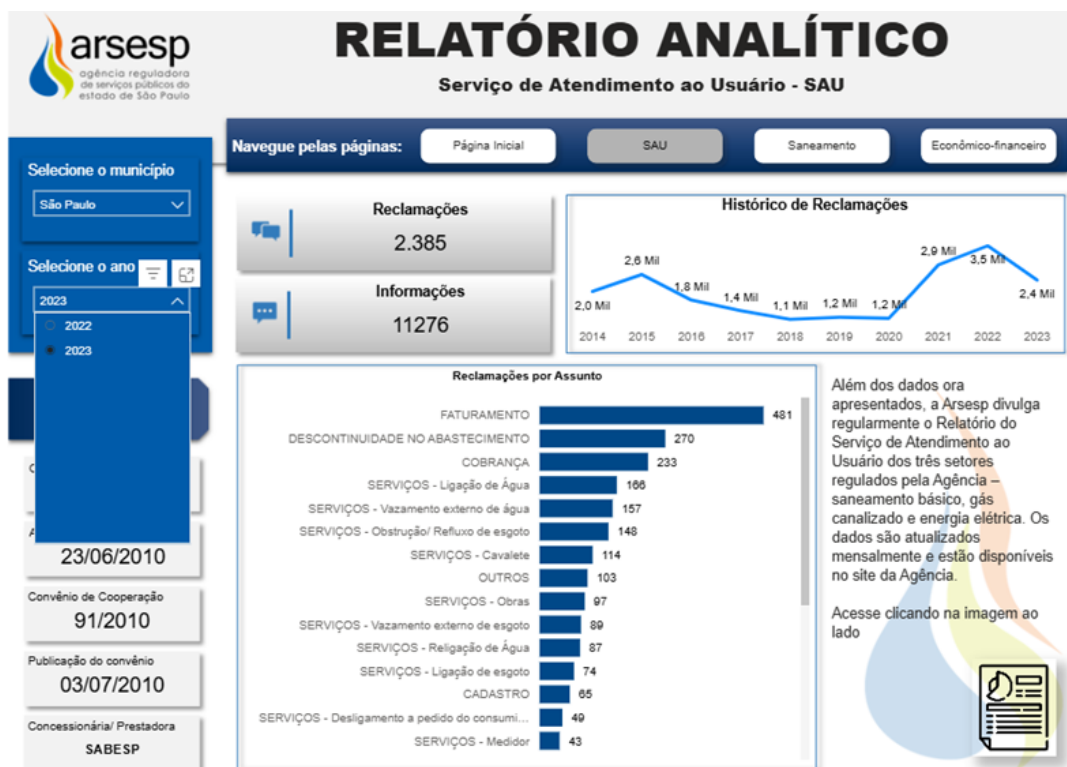


permitam registros e ações de corte e restabelecimento do serviço à distância”.

Contudo, tais mudanças tecnológicas vêm sendo implementadas sem transparência suficiente quanto à confiabilidade dos equipamentos, aos critérios de aferição e à validação independente dos novos medidores.

1.1. DO AUMENTO EXPRESSIVO DAS RECLAMAÇÕES

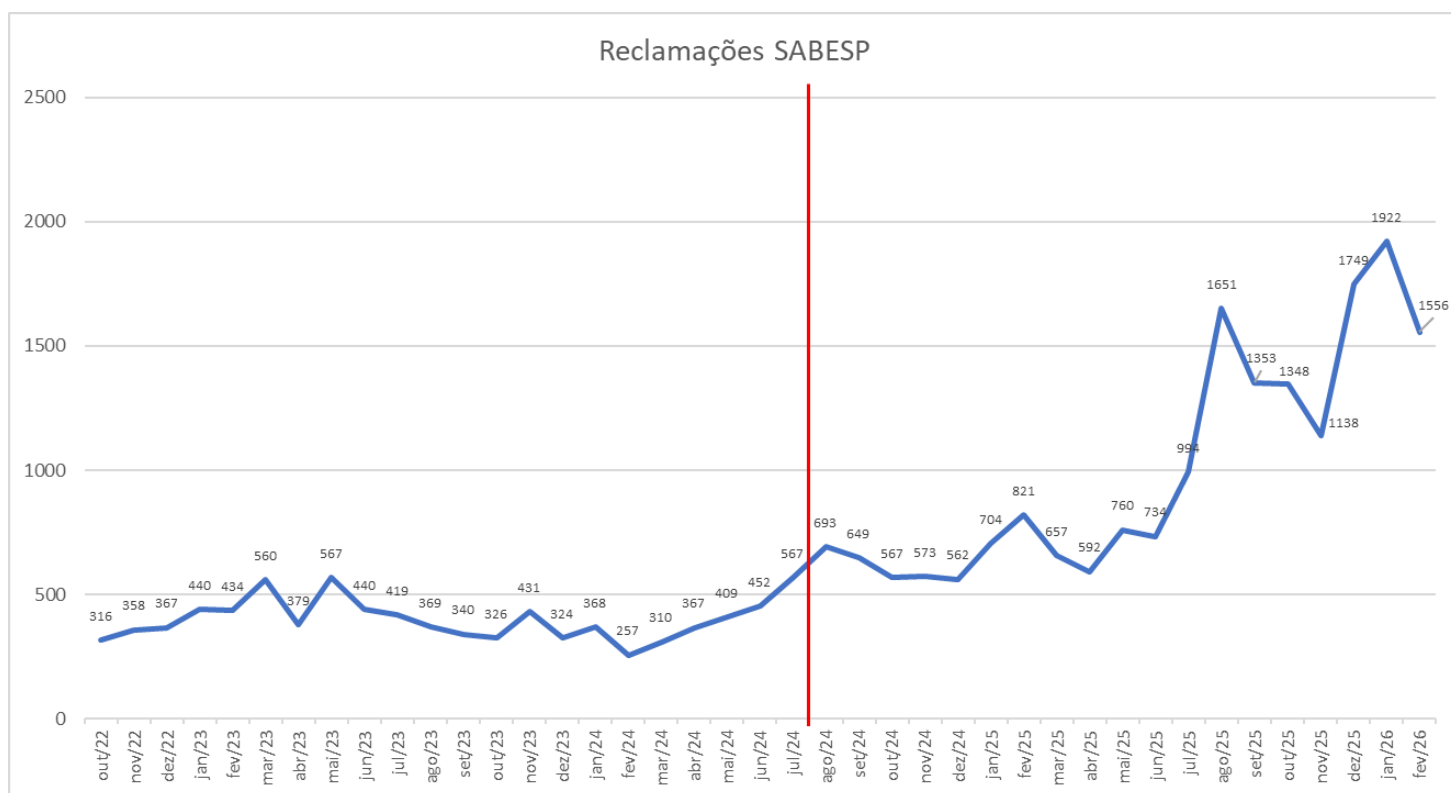
Desde a privatização da SABESP, a ARSESP não mais atualizou o painel analítico² que se tratava de uma importante ferramenta de transparência e acesso fácil ao usuário:





ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Entretanto, ao analisarmos cada um dos relatórios mensais de atendimento ao usuário, foi possível verificar um aumento expressivo das reclamações no período recente:



Fonte: elaboração própria com base nos relatórios mensais da ARSESP.

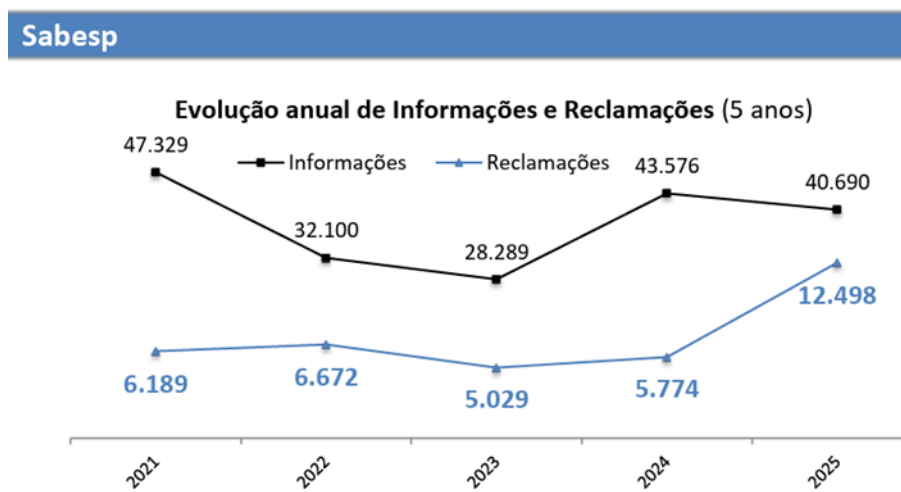
A análise dos dados demonstra que nos 19 meses anteriores a agosto de 2024 (período pré-privatização) a média era de 408 reclamações por mês. Já no período pós-privatização, entre agosto de 2024 e fevereiro de 2026, também compreendendo 19 meses, a média passou para 1.001 reclamações mensais. Esses números representam um aumento de aproximadamente 145% no volume de reclamações.

Considerando o período mais recente, de agosto de 2025 a fevereiro de 2026, a média atinge **1.531 reclamações por mês**.

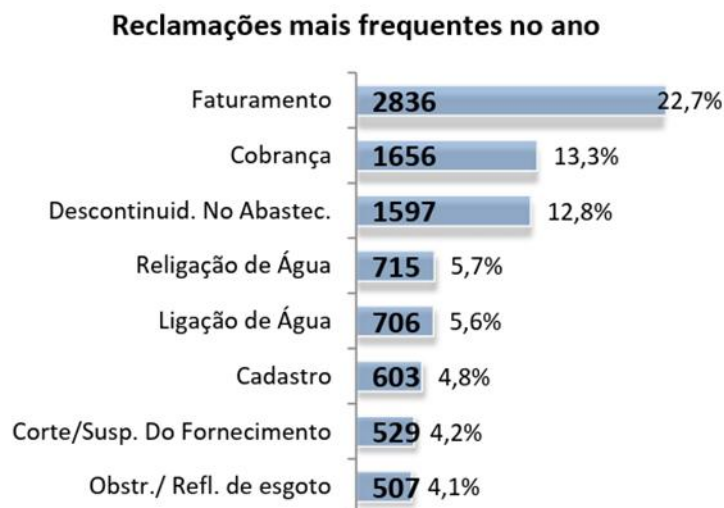


**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

O gráfico de evolução das reclamações evidencia uma inflexão acentuada a partir de meados de 2024, coincidindo com a mudança de controle da companhia (23 de julho de 2024) e a intensificação da substituição de hidrômetros.



Os dados consolidados anuais³ são ainda mais assustadores:



3

<https://www.arsesp.sp.gov.br/Documentosgerais/Relatório%20SAU%20ARSESP%20Saneamento%20-%20anual%202025.pdf>



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

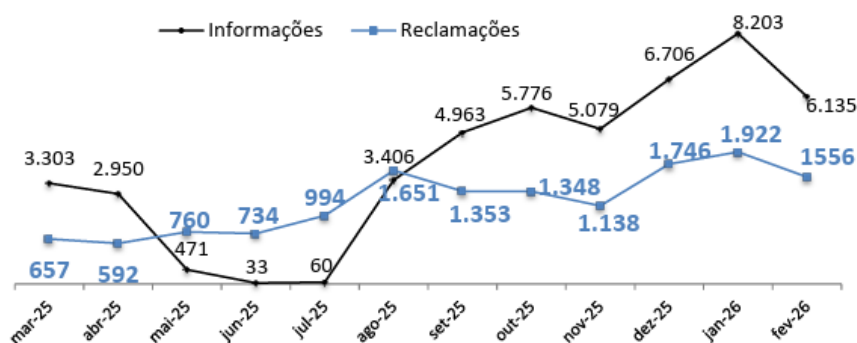
E o último relatório disponível, de fevereiro de 2026⁴, deixa claro que o aumento das reclamações são diretamente relacionados à faturamento e cobrança e não a eventuais descontinuidades no fornecimento:

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – Saneamento Básico

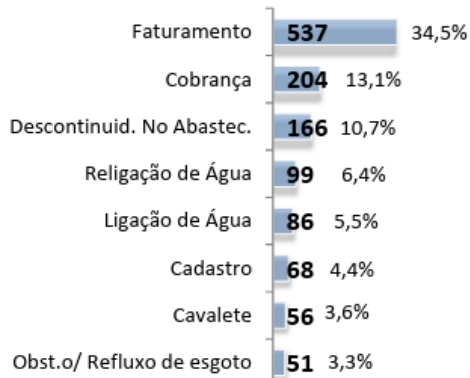
Fevereiro/2026

SABESP

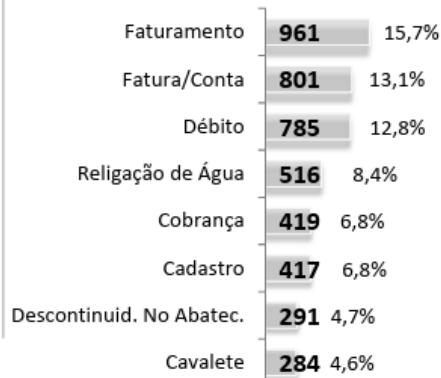
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



4

<https://www.arsesp.sp.gov.br/Documentosgerais/Relatório%20SAU%20ARSESP%20Saneamento%20-%20fevereiro%20de%202026.pdf>



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Tais dados são corroborados por uma recente matéria jornalística que aponta crescimento expressivo e contínuo das reclamações contra a SABESP na ARSESP, especialmente no que se refere a cobranças e faturamento. Segundo a reportagem, publicada em 21 de março de 2026⁵, as queixas relacionadas a faturamento mais que dobraram, passando de 238 em março de 2025 para 537 em fevereiro de 2026, enquanto as reclamações especificamente sobre cobranças quase quadruplicaram, saltando de 56 para 204 no mesmo período. A reportagem também registra relatos de consumidores que apontam aumentos abruptos nas contas após a substituição de hidrômetros, reforçando a percepção de possível relação entre a troca dos equipamentos e a elevação das faturas.

1.2. DA POSSÍVEL RELAÇÃO ENTRE A TROCA DE HIDRÔMETROS E AS COBRANÇAS

A própria documentação oficial do planejamento regional de saneamento reconhece que hidrômetros antigos podem submedir o consumo ao longo do tempo, justificando sua substituição:

“A SABESP vem, crescentemente, aumentando os investimentos em substituição de redes e ramais, redefinição da setorização e mesmo substituindo hidrômetros, que podem passar a medir menos do que o consumo real após alguns anos de uso.”⁶

Todavia, tal argumento não autoriza:

- a imposição de aumentos abruptos e desproporcionais nas tarifas;
- a ausência de período de transição ou calibração comparativa;

⁵ <http://metropoles.com/sao-paulo/sabesp-ve-crescerem-queixas-sobre-cobrancas-indevidas-na-arsesp>

⁶ https://semil.sp.gov.br/urae1/wp-content/uploads/sites/26/2025/02/Plano-Regional-Saneamento-Basico-URAE-1-Sudeste-Atualizado_Completo_final.pdf



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- a inexistência de auditoria independente dos equipamentos;
- a falta de informação clara ao consumidor, em violação ao Código de Defesa do Consumidor.

Adicionalmente, verificam-se inconsistências relevantes entre as informações divulgadas publicamente pela concessionária e aquelas constantes dos instrumentos contratuais e documentos oficiais de planejamento.

Em matéria jornalística amplamente divulgada⁷, noticia-se que a SABESP teria iniciado a substituição de **4,4 milhões de hidrômetros** nos municípios de São Paulo e São José dos Campos, com a previsão de troca de 1,3 milhão de unidades já no primeiro ano da iniciativa.

Contudo, ao se analisar os quadros constantes dos contratos e documentos técnicos da concessão da URAE 1 – Sudeste, observa-se que a previsão acumulada de substituição até 2029, apenas nesses municípios, é da ordem de aproximadamente 3,9 milhões de hidrômetros, número inferior ao divulgado publicamente.

Tabela 2 – Resumo dos Quantitativos Físicos dos Investimentos em Expansão de Redes e Ligações e na Implantação de Hidrometração com Telemetria e Desenvolvimento Tecnológico da operação dos sistemas de abastecimento de água previstos para o Município

SÃO PAULO															
Produto - Aplicação	Ocupação	Descrição	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030-2035	2036-2040	2041-2045	2046-2050	2051-2055	2056-2060	Total
Água - Melhoria	Subtotal	Substituição de Hidrômetros (un.)	597.232	604.765	612.037	617.784	623.582	629.431	3.894.887	3.378.488	3.459.611	3.514.858	3.552.273	3.589.863	25.074.811
	Acumulado	Substituição de Hidrômetros (un.)	597.232	1.201.997	1.814.033	2.431.818	3.055.400	3.684.831	7.579.718	10.958.206	14.417.817	17.932.675	21.484.948	25.074.811	
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS															
Produto - Aplicação	Ocupação	Descrição	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030-2035	2036-2040	2041-2045	2046-2050	2051-2055	2056-2060	Total
Água - Melhoria	Subtotal	Substituição de Hidrômetros (un.)	34.673	35.264	35.861	36.331	36.932	37.545	234.677	278.385	287.737	271.636	261.844	267.449	1.818.332
	Acumulado	Substituição de Hidrômetros (un.)	34.673	69.937	105.797	142.128	179.060	216.605	451.281	729.666	1.017.403	1.289.039	1.550.883	1.818.332	

⁷ <https://www.metropoles.com/sao-paulo/sabesp-comeca-a-trocar-44-milhoes-de-hidrometros-em-sp-veja-o-que-muda>



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tal discrepância quantitativa não é meramente formal, pois pode indicar descompasso entre a execução das políticas operacionais da concessionária e os parâmetros contratuais e regulatórios vigentes, levantando dúvidas quanto à regularidade da implementação do programa de modernização.

Além disso, a ausência de clareza sobre os critérios utilizados para antecipação ou ampliação dessas metas compromete a transparência da concessão e dificulta o controle social e institucional sobre os impactos da medida, especialmente diante dos indícios de elevação significativa nas faturas dos consumidores após a substituição dos equipamentos.

1.3. DA OMISSÃO REGULATÓRIA

A ARSESP, enquanto agência reguladora, tem o dever legal de fiscalizar a qualidade e a confiabilidade dos serviços, garantir modicidade tarifária e assegurar equilíbrio na relação entre concessionária e usuários.

Entretanto, conforme já citamos, a transparência tem sido prejudicada. Em primeiro lugar, o relatório analítico público não é atualizado desde a privatização. Some-se a isso a completa ausência de campanhas informativas ou comunicados oficiais sobre a implantação dos novos hidrômetros, cuja substituição em larga escala deveria, por si só, ter sido acompanhada de comunicação institucional clara e acessível à população. Igualmente grave é a inexistência de informações públicas a respeito de auditorias, ensaios metrológicos ou verificações técnicas independentes sobre os novos equipamentos instalados, especialmente diante da escalada de reclamações de usuários relatando aumentos abruptos no consumo registrado.

Tal conjunto de omissões configura um vácuo regulatório incompatível com o dever de fiscalização ativa que se impõe à ARSESP. A inércia diante de indícios tão expressivos de irregularidades compromete a confiança do



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor, expõe milhões de famílias a potenciais cobranças indevidas e fragiliza o próprio regime de concessão pública.

Diante disso, a falta de transparência, de supervisão técnica adequada e de prestação de informações essenciais evidencia falha regulatória grave, cuja apuração se mostra urgente e imprescindível para resguardar o interesse público, prevenir danos ao erário e assegurar a regularidade e legitimidade da cobrança tarifária.

2 – DA NECESSIDADE DE APURAÇÃO

Á luz da função institucional atribuída ao Ministério Público, pelo art. 129, III, da Constituição Federal, de promover a defesa dos interesses difusos e coletivos, revela-se plenamente cabível a instauração de investigação para apuração dos fatos ora narrados, sobretudo diante dos indícios consistentes de lesão em massa aos consumidores de serviço público essencial, cujo regular funcionamento é pressuposto mínimo de dignidade e segurança jurídica na relação de consumo. A gravidade do cenário aponta para violação a diversos dispositivos legais e princípios que regem a prestação de serviços públicos e a proteção do consumidor, notadamente:

- a) Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90): direito à informação adequada (art. 6º, III); proteção contra práticas abusivas (art. 6º, IV); vedação à vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V);
- b) Lei nº 8.987/95 (Lei de Concessões): obrigação de prestação adequada do serviço; modicidade tarifária;
- c) Princípios da Administração Pública (art. 37 da CF), em especial, os princípios da legalidade, eficiência e publicidade/transparência;

Diante desse conjunto de possíveis ilegalidades e omissões, a atuação ministerial constitui verdadeira exigência constitucional destinada a resguardar



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

o interesse coletivo, recompor a legalidade e prevenir que milhões de consumidores continuem expostos a riscos tarifários e prejuízos indevidos.

A necessidade de apuração é, portanto, inequívoca, urgente e plenamente justificada, impondo-se a abertura imediata de procedimento investigatório.

III – DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer-se a Vossa Excelência a instauração de procedimento investigatório para apuração dos fatos narrados.

Requer-se, ainda, em caráter cautelar, a expedição de determinação para suspender imediatamente o programa de substituição dos hidrômetros, evitando-se a continuidade de potenciais danos enquanto perdurar a incerteza sobre a precisão e a confiabilidade dos novos equipamentos instalados. Tal medida configura providência indispensável à prevenção de prejuízos aos consumidores, até que seja realizada auditoria técnica independente nos equipamentos, de forma a aferir, de maneira inequívoca, a exatidão das medições, a conformidade metrológica e a segurança dos hidrômetros substituídos.

Requer-se, também, que a ARSESP seja formalmente notificada para apresentar, no prazo a ser fixado por este órgão ministerial relatório consolidado contendo as ações de fiscalização já realizadas sobre o programa de substituição dos hidrômetros; as medidas adotadas diante das reclamações relatadas por consumidores; a relação de procedimentos administrativos instaurados, bem como suas conclusões, caso existentes, e ainda os critérios regulatórios aplicados à aferição, medição e controle metrológico dos hidrômetros.



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Por fim, caso sejam constatadas irregularidades, requer-se a propositura da competente ação civil pública e a imposição de todas as medidas adequadas, corretivas e indenizatórias cabíveis, a fim de resguardar o interesse coletivo, reparar eventuais danos causados e restabelecer a plena legalidade na prestação do serviço público.

Trata-se, de medidas urgentes e inadiáveis, cuja adoção se impõe para assegurar a tutela dos direitos dos usuários e a integridade do regime jurídico das concessões públicas.

Termos em que,

Pede deferimento.

São Paulo, 30 de março de 2026.

Assinatura manuscrita em azul, com traços fluidos e uma assinatura que parece ser 'DONATO'.

DONATO
Deputado Estadual