

**ARSESP – AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E
ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

AUDIÊNCIA PÚBLICA 002/2009

**CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO E UTILIZAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Cíntia Mori: Boa tarde aos presentes. É com satisfação que a ARSESP, Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, recebe os senhores para participação na Audiência Pública Nº 002/2009. A Audiência Pública é convocada pela diretoria da ARSESP e destina-se a recolher subsídios e informações junto à sociedade para as matérias em análise na agência. Além disso, visa dar oportunidade aos interessados de se manifestarem em seção presencial nos processos decisórios que impliquem na efetiva afetação de direitos dos agentes do setor de saneamento, dos consumidores e demais interessados da sociedade, conforme dispõe a Lei Complementar Nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, que criou a ARSESP.

Esta Audiência Pública foi convocada com a finalidade de obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento do ato regulamentar a ser expedido pela ARSESP, que estabelecerá as condições gerais para a

prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

O Sr. Hugo de Oliveira, Diretor-Presidente da ARSESP, presidirá esta Audiência Pública, cabendo-lhe decidir conclusivamente as questões de ordem e as reclamações sobre os procedimentos adotados na audiência.

A manifestação de cada inscrito estará limitada a dez minutos. As manifestações serão feitas segundo a ordem de recebimento das inscrições, conforme previsto no regulamento desta audiência.

Esclarecemos que o tempo será controlado e que o comentarista será alertado, se for o caso, quando faltar um minuto para o fim de sua intervenção. As inscrições estão abertas até o final desta seção. Os interessados devem se dirigir à recepção, para registrar a sua participação, desde que respeitadas as exigências do regulamento.

O presidente da audiência e demais integrantes da mesa poderão fazer perguntas aos depoentes para obtenção de esclarecimentos adicionais.

Todos os depoimentos serão registrados por meio eletrônico, de forma a preservar a integridade de seus conteúdos e a permitir o máximo aproveitamento como subsídios à conclusão do processo de regulamentação.

Reiteramos a importância do fiel cumprimento do tempo e das regras aqui estabelecidas, de modo a que se possa atender de forma organizada a todos os interessados.

Pedimos a todos, a gentileza de desligar os telefones celulares e de não fumar neste auditório, para o conforto e segurança dos presentes. Os participantes desta Audiência Pública, que não puderem desligar seus aparelhos, poderão deixá-los aos cuidados da nossa recepção, que se prontificará em anotar e repassar os respectivos recados.

Lembramos que se encontra à disposição dos interessados, na recepção, cópia do regulamento desta audiência.

Compõe a mesa desta Audiência Pública, o Sr. Hugo de Oliveira, Diretor-Presidente da ARSESP, a Sra. Karla Bertocco Trindade, Diretora de Relações Institucionais da ARSESP, o Sr. José Luiz Lima de Oliveira, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico, o Sr. Aderbal de Arruda Penteado Jr., Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia Elétrica.

Com a palavra, o Sr. Hugo de Oliveira, Presidente desta Audiência Pública:

Hugo de Oliveira: Boa tarde a todos e obrigado pela presença. Eu declaro aberta a audiência pública.

Cíntia Mori : Obrigada, Dr. Hugo. Convidamos todos os integrantes da mesa a ocuparem os lugares no auditório, para facilitar o acompanhamento da apresentação. Na sequência, convidamos a Sra. Karla Bertocco Trindade, Diretora de Relações Institucionais, para fazer a apresentação institucional da ARSESP.

Karla Bertocco Trindade: Boa tarde a todos! É um prazer tê-los aqui. Como disse a Cíntia, essa é a primeira Audiência Pública que a ARSESP está realizando no âmbito da regulação dos serviços públicos de saneamento básico, de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Então, hoje a gente tomou a liberdade de fazer, além da apresentação da deliberação dos principais pontos da Norma, que o Dr. José Luiz vai fazer na sequência, faremos uma rápida apresentação institucional da ARSESP. Apesar de ter diversas pessoas que já conhecem a agência, que já estão em contato conosco, há outras pessoas que ainda não tem esse contato, essa experiência. Vamos falar rapidamente. Eu queria primeiramente esclarecer que a ARSESP, até por razão legal, nos termos da sua lei de criação, a Lei Complementar 1.025, ela deve fazer Audiência Pública sempre que for dispor sobre qualquer assunto que entenda de grande relevância. E também deve fazer consultas públicas, antes da edição de qualquer regulamento, seja tarifário, seja técnico, seja comercial, que ela venha a editar. Nesse caso, tamanha é a importância da deliberação que hoje a gente está colocando para ouvir a

contribuição dos senhores, que entendemos que devíamos fazer uma audiência e a consulta pública. Então, queria reiterar que a consulta pública, ela foi aberta no dia 22 de junho para receber contribuições nos termos do regulamento até o dia 22 de julho. Então seria muito importante contar com a contribuição de todos os senhores, principalmente por escrito, pois a gente tem condição de entender melhor as suas colocações e responder individualmente a cada uma das contribuições. Nos termos do nosso regimento, a gente tem um prazo de até 60 dias antes da edição do regulamento, de responder às contribuições identificadas, não anônimas, que a gente venha a receber por intermédio da consulta pública. Eu queria colocar rapidamente, como entendemos o papel da ARSESP hoje, mas tendo em vista que a gente está numa Audiência Pública, é importante deixar claro qual é o nosso papel e o que a gente espera em termos de contribuição de cada uma das partes interessadas nesse processo. Então, é dessa forma que a gente se vê nesse papel de árbitro, que tenta mediar os interesses que tem naturalmente alguns conflitos: entre os usuários dos serviços, que gostariam de ter os melhores serviços possíveis com a menor tarifa possível; as concessionárias, que querem ter o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos respeitados e o poder concedente, que obviamente tem interesse em universalizar os serviços o quanto antes. Então nem sempre todas esses interesses podem ser contemplados e

essa mediação cabe a Agência Reguladora. Mais um ponto que seria importante colocar, então como eu já disse, nós fomos criados pela Lei 1.025 e atuamos em três áreas: a área de saneamento básico, de energia e de gás canalizado. No âmbito da área de energia, a gente atua por meio de uma delegação, da ANEEL, que é a Agência Nacional de Energia Elétrica, que tem um convênio de cooperação conosco, e transfere parte das suas atribuições, no âmbito da fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica, que a gente exerce aqui no Estado de São Paulo. No âmbito do gás canalizado, nós atuamos por conta da competência constitucional do estado, relativa ao serviço de distribuição de gás canalizado. E no âmbito do serviço de saneamento, a parte de discussões de titularidade de regiões metropolitanas, nós atuamos por intermédio de delegação dos municípios que, interessados em contar com o apoio de uma agência estadual, firmam um convênio de cooperação entre o seu município e o estado e delegam essas funções de regulação e fiscalização, na totalidade ou parcialmente, à ARSESP. Essa é a forma de atuação nossa hoje. E o outro ponto que eu queria deixar claro para aqueles que estão tendo o primeiro contato com a ARSESP hoje, são algumas características principais, que regem a nossa instituição, a primeira delas é questão da independência decisória, então, nós somos uma instituição que embora parte do Governo Estadual, tem independência de decisão em relação aos demais

membros integrantes do Governo e até para garantir isso, todos os diretores, inclusive quatro deles vocês vêm aqui na mesa hoje, tem mandatos fixos e a autonomia pra decidir todas as questões que são trazidas, são discutidas sempre no âmbito de uma diretoria colegiada, que é composta dessa forma como mostra o nosso organograma, mostra um pouquinho também a complexidade das funções que a gente exerce, mas fica mais evidente essa questão da composição, então somos uma diretoria colegiada, tem uma Diretoria de Fiscalização que lida com o serviço de energia elétrica, a Diretoria de Gás Canalizado, com duas superintendências, uma que trabalha a regulação de serviços e outra com a fiscalização, a Diretoria de Saneamento Básico, agora que o José Luiz veio recentemente juntar-se a nós, e também a Diretoria Econômico-Financeira e de Relação Institucionais. Então, por aí dá pra ter uma noção de como funciona hoje a estrutura da Agência e esta estrutura decorre do nosso Regimento que foi aprovado no finalzinho de abril e faz parte de todo o processo de estruturação, que a gente vem desenvolvendo. Um outro ponto importante pra mencionar é, além da questão da independência decisória, há a autonomia que nós temos em relação ao Governo, principalmente no aspecto financeiro e orçamentário. A Agência, ela atua e ela é financiada por meio de taxas recolhidas pelos prestadores de serviço que prestam os serviços que nós regulamos, e essas taxas trazem todo o financiamento das atividades da

ARSESP nas áreas de saneamento e gás; e na área de energia, nós recebemos uma parcela do valor dessa taxa paga pelos prestadores de serviço de energia elétrica à ANEEL e uma parcela disso é repassada à ARSESP, no âmbito das funções do setor elétrico. Eu acho que esses são os principais pontos que eu queria colocar pra vocês. Além disso só comentar, que nós estamos num processo de estruturação, tivemos no domingo o nosso concurso público, que prevê a contratação de 120 funcionários. São 90 pessoas para trabalharem como especialistas em regulação de serviços públicos, todos com curso superior e que irão atuar nas áreas de saneamento, gás, energia e econômico-financeira. E mais 30 pessoas que irão atuar na área de gestão da agência e no apoio institucional. Esse concurso foi feito no último domingo. A gente deve ter aí a relação de aprovados em meados de agosto, e entre setembro e outubro receberemos esses novos funcionários que vão poder nos ajudar muito, principalmente na área de saneamento, que é a área mais nova, a desempenhar nossas funções. Todos eles vão passar por um curso de formação, um treinamento, para que possam conhecer em profundidade as atividades desenvolvidas pela agência, conhecer os conceitos, a parte técnica que está muito relacionada a isso e passar então, a desempenhar as funções. Então a gente está aguardando ansioso, vai ser um apoio importante, que irá, inclusive, nos permitir a dar resposta mais rápida a vocês, em relação às demandas que nos

forem colocadas. Eu acho que, do ponto de vista institucional, era isso que eu queria colocar. Queria agradecer mais uma vez a participação de todos. Ressaltar a importância da participação na consulta pública por escrito e que vai ser respondida individualmente a cada contribuição. E devolver a palavra para a Cíntia. Muito obrigada!

Cíntia Mori : Antes de convidar o Sr. José Luiz pra fazer uso da palavra, eu gostaria de registrar aqui a presença do Sr. Rui Marcelo de Freitas, que representa o Prefeito Municipal de Mairiporã, o Sr. Antonio Aiacyda. Agora convidamos o Sr. José Luiz Lima de Oliveira, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização do Serviço de Distribuição de Saneamento Básico, que fará apresentação da proposta de Deliberação da ARSESP, com tempo previsto de 20 minutos.

Sr. José Luiz Lima de Oliveira: Boa tarde a todos! É uma satisfação hoje estarmos aqui nesta Audiência Pública, onde apresentamos as condições de prestação de serviço, que estabelecem as regras gerais para o relacionamento entre os usuários e o prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Este é um instrumento que visa principalmente equilibrar as relações entre o usuário e o prestador de serviços, mantendo no mesmo plano esses dois atores, juntamente com o poder concedente. Composto por 19 capítulos, 142 artigos, sendo 15 das disposições transitórias, esse documento foi elaborado num linguajar simples, direto e que sem ser

extenso, procura objetivar os direitos e deveres de cada ator nesse relacionamento. Após aprovação, o documento fará parte do arcabouço regulatório do setor de saneamento básico do Estado de São Paulo.

Acredito que esse documento seja um dos mais importantes, devido a essa relação entre o prestador de serviço e o usuário. Como foi dito anteriormente, são 19 capítulos que eu tentei resumir aqui e pinçar alguns pontos, não diria que são os mais importantes, mas os mais polêmicos dessas condições. Logo no primeiro capítulo e no primeiro artigo, está bem definido o que é que se espera dessas condições, que disciplinará as matérias atinentes à relação dos prestadores com os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Então é a primeira definição que nós encontramos e deixa bem claro o que esse documento representa. No segundo artigo das definições, nós, visando a clareza, também apresentamos significados dos termos usuais no setor de saneamento empregados nessas condições, para que o usuário leigo não tenha nenhuma dificuldade em entender o texto. Então, estão todos definidos, esses termos apropriados para os técnicos de saneamento, mas que nós deixamos claro, definindo o que aquilo significa nessa relação. No capítulo terceiro, onde nós encontramos seis artigos e duas seções, falamos sobre a titularidade, na sequência das categorias, e, na seção três, do ponto de entrega. Nós vemos logo na primeira seção, a distinção entre o usuário

e a unidade usuária, e logo nas primeiras definições deixamos claras as menções às categorias que são feitas: a residencial, a industrial, pública, comercial e outras que não se encaixam em nenhuma dessas anteriores aprovadas pela diretoria da ARSESP e sem uma definição mais profunda. Espera-se que esta definição, talvez mais profunda, venha com a parte de tarifas. Então, não tem subdivisão, somente nessas categorias que aí estão e que são as praticadas hoje. A unidade com atividades de diferentes naturezas serão classificadas nas categorias de maior consumo, conforme prestador. Então, se nós temos um imóvel que, no andar de cima funciona uma residência e no andar de baixo é um comércio, então, aquele de maior consumo apresenta mais e isso não implica em dizer que não se faça ligação independente, desde que o usuário queira arcar com os custos e faça a sua instalação interna. O prestador é responsável por todas as medidas até o ponto de entrega e coleta.

No artigo quarto, o pedido de ligação de água e esgoto, é o capítulo mais longo de todas as condições. Ele abrange seis seções e vinte e quatro artigos e começamos com a primeira seção, onde ele faz referência do artigo 10 ao artigo 45 da Lei 11445, a lei federal de saneamento, sobre a obrigatoriedade de saneamento nas edificações permanentes urbanas de serem ligadas às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Não somente a

qualidade de vida, está implícito nessa legislação, não somente a água que nós bebemos com a confiabilidade que o prestador e a qualidade que o prestador deve servir, mas também a parte de saneamento. Então, é o presente e o futuro que está representado nesse artigo 10, que é uma quase transcrição do artigo 45 da Lei 11.445.

Quanto aos prazos para ligação: trata do pedido, vistorias e prazo. A ligação não pode ser condicionada à quitação de débitos que não sejam dos usuários. Isso é também uma inovação, que se prende à legislação do Código de Defesa do Consumidor.

A Seção três das obras e prazos para viabilização do atendimento e orçamento: São obras contidas no plano de investimentos que podem ter, eventualmente, a necessidade da participação financeira do interessado. Então, nós temos aí também o prazo para ligação de dez dias, vistorias três dias, execução seis dias. São prazos, que estão estabelecidos e mantém uma regra entre o usuário e o prestador de serviços.

A seção 4, fala dos prazos para execução de outros serviços, estabelece os prazos e também que os preços deverão ser acordados com o interessado. Quando houver inexistência ou necessidade de ampliação de rede, 25 dias para o estudo é o previsto além de possibilidade de participação financeira do usuário. Outros serviços: está previsto

também a tabela de preços e prazos proposta pelo prestador e homologada pela ARSESP.

Contrato de adesão para todos os usuários: esse contrato, mais adiante está em um prazo estabelecido de 90 dias, esse será aprovado pela ARSESP e distribuído para todos os usuários> Na realidade, vai ser um resumo filosófico e expresso dessas condições, que seria impossível a gente transcrever, mas os pontos principais estarão, certamente, nesse contrato de adesão. Obrigação: obrigatoriedade de atendimento para unidades até 25m em área urbana e 40m em área rural da rede disponível. Talvez seja o primeiro passo na área de saneamento para a desejada e decantada universalização dos serviços. Essa já é uma distância mínima, onde obriga o prestador a atender ao pedido de ligação. Custo de padrão serão do usuário, exceto medidor.

Passemos para o quinto capítulo, que fala da prestação de serviços. Esta prestação de serviços é o contrato especial, de grandes consumidores, administração pública, de utilidade pública, investimentos específicos, participação do usuário. Isso vai ser negociado entre o usuário e o prestador de serviços. O encerramento da relação contratual, também consta deste capítulo. O pedido do usuário, o pedido de ligação referente à mesma unidade usuária e três meses após a supressão. São os prazos estabelecidos. O encerramento de uma ligação não pode estar condicionado à quitação de débito. Também consta nesse capítulo.

O capítulo seis das instalações das unidades usuárias de água e esgoto, fala sobre a obediência às normas municipais, da ABNT e INMETRO. Destaco o artigo 40 onde está explicitamente vedada a interconexão de qualquer ponto das instalações prediais utilizadas para abastecimento pela rede pública com tubulações alimentadas por água procedente de qualquer outra fonte. Isso aqui é de importância vital, porque, por mais controle que haja pelo prestador de serviços, poderá ser contaminada por essa fonte alternativa. Dois: a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel. Só o prestador de serviços na área de concessão ou na área de contrato de programa é que pode fazer essa distribuição. O uso de quaisquer dispositivos intercalados nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público da água. E quarto: o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários. Além da contaminação, existe o problema dos dimensionamentos, as instalações são feitas, calculadas pra o atendimento àquele volume e com águas pluviais, uma chuva mais forte, há os extravasamentos, fora o acúmulo nas estações elevatórias. Então, com isso aí, no capítulo seis, também falamos sobre o despejo fora do padrão, que deve ser tratado pelos usuários. O capítulo sete, trata dos ramais prediais: estão descritas as responsabilidades do usuário e do prestador de serviços, quanto à operação e manutenção dos ramais. Deixamos também claro um ramal por unidade usuária para

cada serviço, ramais condominiais, instalação e manutenção estão sob responsabilidade do usuário, com exceção dos ramais sob vias públicas. No capítulo sete dos loteamentos e condomínios, nós falamos sobre a análise, obviamente prévia por parte do prestador do projeto; instalações internas a cargo do interessado, isso, cumprindo as normas, inclusive, normas municipais, as normas brasileiras nessas instalações; a possibilidade de participação financeira de outros beneficiados ou do prestador; e o condomínio pode solicitar abastecimento individual de cada prédio ou abastecimento conjunto até ponto único.

No capítulo nove: dos medidores de volume, há a obrigatoriedade da instalação de hidrômetros pelo prestador de serviços e os mesmos deverão ser aferidos pelo INMETRO e periodicamente inspecionados. Então, nós temos a possibilidade de aferição do medidor sem ônus para o usuário a cada três anos e quando constatar registro superior ao real. O usuário pede a aferição e se é verificado que está acima, que está havendo um erro, então aí é pago pelo usuário, com ônus para o usuário quando constatar registro inferior ao real. Ainda tecnicamente um pouco discutível, é a possibilidade do medidor de esgoto, no caso, às custas do interessado.

No capítulo dez, nós falamos do volume de esgoto, sobre como será medido (real ou estimado) o abastecimento de água pelo prestador, fonte alternativa e a água como insumo. Estimativa como base em

critérios propostos pelo prestador e homologados pela ARSESP. Faculdade do prestador de instalar hidrômetro em fonte alternativa. Neste caso é obrigatório a possibilidade de acesso do prestador.

No capítulo onze: do faturamento e pagamento: estão especificados as leituras de 28 a 31 dias. Acima de 31 dias, em casos excepcionais, a diferença será compensada no mês seguinte, e acima de 47 dias a diferença não será cobrada, esses são os cálculos limite e situações do primeiro ciclo de medição, que poderia dar até no máximo 47 dias. Possibilidade de leitura de intervalo de três ciclos em localidades com até 500 ligações e consumo médio igual ou inferior ao mínimo. Também é tratado o faturamento incorreto por culpa do prestador. Alta de consumo por vazamentos não visíveis, a cobrança do esgoto será com base nos seis meses de emissão correta de água. Outros serviços terão fatura própria. Parcelamentos, por acaso negociados tem que ter faturas separadas da fatura de consumo normal.

No capítulo doze nós pensamos na possibilidade de fatura eletrônica, desde que autorizada pelo usuário. A entrega na unidade usuária ou outro endereço indicado é um serviço que a prestadora pode oferecer e também poderá cobrar. Débitos anteriores e parcelas renegociadas não podem ser cobradas na mesma fatura. É isso para não casar um parcelamento com o consumo que esteja sendo pago corretamente. E o prestador deve identificar pagamentos em duplicidade, devolução

automática na próxima fatura ou em cinco dias se solicitado pelo usuário. Também, dentro da ótica do Código de Defesa do Consumidor.

Capítulo doze: das faturas e dos pagamentos. Falamos sobre ligação clandestina, cobrança retroativa desde a data da ligação da operação, limitada à 24 meses, renegociação de débitos a critério e segundo regras do prestador. Inadimplente de mais de uma fatura em doze meses: o prestador pode exigir garantia para religação, restabelecimento, atestado de inexistência de débito anual sempre que solicitado pelo usuário. Esse relatório anual é decreto, é lei estadual aqui do Estado de São Paulo.

O capítulo treze: da interrupção dos serviços, então também descemos aos detalhes, quando pode ser feita, a qualquer momento, manipulação de tubulação instalação do prestador, inclusive ligação clandestina, emergência, risco à segurança, solicitação do usuário e reparos e melhorias no sistema. Isso normalmente as empresas prestadoras divulgam, esses reparos com sete dias de antecedência. Com aviso prévio de 15 dias, é para o caso de artifícios de fraude e conclusão da obra é aquela ligação em caráter temporário, e que termina e não é solicitada a ligação definitiva. Esse tem um aviso prévio de 15 dias e com o aviso prévio de 30 dias, por falta de pagamento e impedimento pelo usuário de acesso ao medidor. Já na parte de esgoto, nós temos por deficiência técnica de segurança nas instalações ou no padrão do

esgoto, com risco iminente a pessoas ou bens e o prestador deve comunicar aos órgãos ambientais de saúde pública. Então no caso dessas anomalias, o prestador avisa imediatamente aos órgãos ambientais, que cuidarão e darão cessões e penalidades que no caso que sejam atinentes. Agora pra isso falamos mais adiante na parte de cadastro que o prestador deve ter pra tomar essas providências legais.

O Capítulo quatorze, trata de procedimentos de religação e do restabelecimento, cessado o motivo, prazo de 48 horas para restabelecimento e também a previsão de religação de urgência de 6 horas, que poderá ser cobrada pelo prestador. Ele deve informar isso ao usuário, dessa situação e aí a opção fica a cargo do usuário.

O capítulo quinze: das infrações e sanções aos usuários, nós pinçamos as infrações praticadas pelo usuário que vão ser previstas no contrato de adesão. Multa, o maior dentre os seguintes valores: 30% da fatura seguinte, um quarto ou meio do salário mínimo, dependendo do tipo de infração, também está especificado que tipo de infração e qual a penalidade que sofrerá. Ressarcimento ao prestador dos prejuízos, o cálculo retroage à no máximo doze meses. E Termo de Ocorrência de Irregularidades, em caso de emprego de artifícios para redução de faturamento. Em todos esses pontos, existe a possibilidade de recurso do usuário à ARSESP. É o direito à defesa do usuário e também do prestador de serviços.

Do cadastro e do atendimento ao usuário - Nós temos o capítulo dezesseis, tem a parte comercial, diretamente ligada à parte de atendimento, agência de atendimento presencial - está previsto o mínimo de uma por município; o horário de atendimento, conforme o número de ligações: todo o dia, ou somente um turno. Atendimento telefônico gratuito 24 horas por dia, sete dias por semana. Página na internet com conteúdo mínimo e Chat para atendimento online. Ressarcimento de danos aos usuários: o pedido de ressarcimento com descrição e comprovação do prejuízo. Esse ressarcimento deverá ser feito em 60 dias. Estes são os pontos que destacamos.

O capítulo dezessete, é das responsabilidades do usuário. O usuário responde pelas instalações internas. Aí é ele que faz, seguindo as normas brasileiras e também municipais. A custódia do medidor, a classificação incorreta da unidade por omissão ou informação errada, quer dizer o imóvel se prestava a residência e depois passa a ser comercial e ele não informa à prestadora de serviços e o lançamento de esgoto na rede pluvial.

Nós temos aí, as disposições gerais e transitórias, nos capítulos dezoito e dezenove, que tratam das regras específicas, nos contratos de programa, para avaliação e para deliberação. É frisado isso, quer dizer, aquele contrato que o prestador de serviço faz com o poder concedente, no caso o Município ou o Estado, no caso de áreas metropolitanas e com

os Municípios, então está especificado que aquele contrato prevalece sobre a deliberação. Que esta deliberação, após publicação entra em vigor em 45 dias e tem também outros prazos e obrigações do prestador. Identificação de medidores e lacres – 36 meses pra que seja feita. Isso é pra evitar fraudes. Atualização do cadastro de usuários – 18 meses, tem toda aquela participação, inclusive, que eu falei anteriormente e a estrutura de atendimento em 6 meses para enquadramento. Então, esse é um documento extenso, mas de fácil leitura e onde tão especificados, pelo menos nós entendemos, cobrindo a maior parte da relação entre usuários e prestador de serviços. Muito obrigado!

Cíntia Mori: Muito obrigada Dr. José Luiz, antes de darmos continuidade com apresentação, gostaria de fazer alguns comunicados: solicitar à Sra. Sandra Marques Brito, da empresa Splice do Brasil Comunicação Eletrônica, que se dirija, por favor à recepção e registrar aqui a presença do Sr. Anselmo Bahia Capanema, Assessor Técnico, representando a Prefeita de Peruíbe, Sra. Milena Bardieri, e o Prefeito Municipal, a presença aqui do Prefeito Municipal de Itaciba, Sr. Marcelo de Souza Silva. Dando continuidade, gostaria de convidar o Sr. Flávio Nacacche, representante da SABESP, para fazer uso da palavra. Ele tem vinte minutos pra fazer a apresentação da concessionária regulada, que é a SABESP.

Sr. Flávio Nacacche: Boa tarde a todos! Boa tarde, Dr. Hugo! Dra. Karla, Dr. José Luiz, Dr. Aderbal. Queria agradecer a oportunidade de nos pronunciarmos. Queria agradecer também às equipes da SABESP, que trabalharam bastante na elaboração da análise que eu vou mostrar hoje. Pela extensão do documento, não é uma análise final, nós vamos utilizar até o dia 22 pra fazer as contribuições por escrito, então alguns pontos que mostrarei agora, ainda não estão finalizados. Nós tentamos extrair também pontos fundamentais, que gostaríamos de trazer. Eu queria começar a minha apresentação falando que a proposta de normas tem pontos muito positivos. Tem alguns, que eu julgo até fundamentais na transição do setor de saneamento pra um ambiente mais moderno e com vantagens, tanto para os concessionários, quanto para os usuários. Não vou falar hoje desses pontos positivos. Vou trazer as nossas preocupações e eventualmente algumas sugestões. A apresentação, ela está dividida em quatro partes: Principais pontos; sugestões e preocupações; prazo de aplicação das novas normas e avanços. Alguns pontos importantes, que podem resumir um pouco a preocupação da SABESP, algumas mudanças que devem ocorrer são de longo prazo e exigem uma programação bastante detalhada que eventualmente pode até ser discutida e acordada em cronogramas. Um segundo ponto, algumas mudanças causam um impacto significativo na estrutura tarifária, atualmente em vigor na SABESP. É fundamental que

nós tenhamos uma ideia bastante clara de quais são esses impactos. Terceiro ponto: é fundamental seguir a leis e decretos em vigor, claro. Um instrumento em particular nos preocupa, o decreto 41.446 de 96 que ainda ta em vigor. Algumas normas propostas eventualmente estão diferentes do decreto. Criação de infração e penalidades de terceiros sem um processo legislativo. Outro ponto importante, as características dos municípios que estamos lidando e alguns deles com contrato em outras regiões metropolitanas, são bastante diversas. Nós temos região metropolitana, como a da que fica o município de São Paulo, por exemplo, com 17 milhões de habitantes, e temos alguns municípios operados com 800 ligações, com 2.000 habitantes. As realidades são bastante diversas. Ganhos de eficiência são desejados, sem dúvida. Mas é fundamental ouvirmos o cliente para que as normas não sejam excessivamente rigorosas e acarretando um custo que, mesmo o cliente não estaria disposto a pagar por aquele excesso de rigor nos prazos. Uma avaliação bastante preliminar, que a empresa fez em uma das Unidades de Negócios, nos levou ao valor de R\$40 milhões de acréscimo no custo de operação.

Passando agora pra pontos específicos, que eu gostaria de comentar: o primeiro deles, talvez o mais importante que gostaríamos de comentar é o da expansão do direito de economias. Hoje a SABESP e o decreto trabalham com economias somente para a categoria residencial. As

normas estão propondo a extensão deste conceito para outras categorias. Para isso achamos que é fundamental um estudo de impacto econômico-financeiro e junto com esse estudo, a mudança deve ser feita com uma reforma tarifária. Porque senão, teremos um efeito perverso que é reduzir, eventualmente, parte da receita tarifária de algumas categorias, sem o devido ajuste nas demais categorias, isso acarretaria um desbalanceamento da receita e provavelmente de investimentos da própria empresa. E aí, o que eu comentava, o decreto utiliza apenas na categoria residencial. Quanto às categorias, elas também são altamente definidas pelo decreto e os contratos de programa adotam este decreto. Outra preocupação ainda com a sustentabilidade econômico-financeira, é que os EVEF's os Estudos de Viabilidade Econômico-Financeiras foram elaborados, tendo em mente essa regra de economias e essa regra atual de categorias. Como fica esse equilíbrio financeiro com esta mudança deve ser bastante estudado, antes de uma mudança rápida. A criação de novas categorias também vai nesta mesma linha. Criar uma nova categoria altera tremendamente, tanto a forma de cadastro da concessionária, quanto o equilíbrio daquela concessão. Então deve ser um item de bastante atenção também. A sugestão aqui é que, uma vez criadas as categorias, se trabalhe com essas mesmas categorias. Uma segunda sugestão, atualmente existe uma regra de classificação bastante que clara,

segundo dados do IBGE. Isso dá uma referência bastante boa para a concessionária, até para programabilidade financeira. Um ponto, por exemplo, importante, as categorias, elas são referências pra cobrança da carga poluidora - novas categorias, como se enquadram nesses cálculos? Isso tem que ser tratado com cuidado. Um outro ponto que nos chamou a atenção, é quanto a economias mistas. Quando houver uma ligação pra mais de uma atividade, várias categorias, a minuta propõe que seja classificada conforme a atividade de maior consumo. Isso nos traz três preocupações: primeiro seria inviável administrarmos qual é o maior consumo dentro daquela ligação de água. Um segundo ponto é que ele penaliza o menor usuário. Se eu tiver numa mesma ligação uma economia residencial e uma economia comercial, a tarifa da economia comercial é mais alta que a da residencial. Eu não preciso, então penalizar aquele residencial e hoje o critério já é esse. Já existe, pra uma mesma ligação, classificação de diversas economias, diversas categorias. Nossa sugestão é que isso seja mantido.

Faturamento pela disponibilização dos serviços: aqui no capítulo dois das definições, a definição de corte de fornecimento é uma sugestão que se adicione... existe a cobrança pelo serviço, no caso do corte. As razões são, principalmente duas: a primeira é que o serviço continua disponível pelo prestador, aquela ligação foi apenas cortada, e, existe a possibilidade de religação daquela ligação em um prazo bastante curto.

Então, não garantir a manutenção do faturamento, seria até tecnicamente inviável pra Companhia. Na parte de relacionamento com clientes, talvez um ponto bastante importante da deliberação é a mudança da relação do imóvel, a concessionária passa a tratar com usuários. Esse é um dos assuntos que eu gostaria de deixar para a contribuição por escrito, é uma avaliação que não terminamos ainda. Eu queria só deixar dois fatos: o decreto 41.446 define o imóvel como relação jurídica. Existem diversas ações judiciais em andamento, que discutem esse tema e até o momento as decisões são equilibradas. Existem decisões pra um lado e pro outro. O termo de adesão, o nosso pedido é que haja um melhor detalhamento de como se aplicará o termo de adesão. Eu trago aqui dois casos de exemplo, como se dará a celebração dos contratos pra ligações com abastecimento misto. Ou seja, existe uma ligação e diversas economias, diversas residências atrás daquela ligação. Quem é que recebe o contrato, o termo de adesão, o contrato, quem é responsável por aquele hidrômetro e outras definições mais. Um segundo ponto de atenção, pras ligações que abastecem imóveis em regiões em que não há formalização de um condomínio. Não há um responsável por aquela ligação. Quem é que recebe um termo de adesão? É um outro ponto bastante importante. Por final, nas disposições transitórias, se diz em seis meses para que todos os clientes recebam o termo de adesão. Isso nos parece um prazo

bastante exíguo, se imaginarmos que hoje a SABESP trata com o imóvel. Então o nosso cadastro não é necessariamente, não está prontamente disponível para que se distribua os termos de adesão, o termo de adesão. Existe um desafio cadastral. Se tivermos que fazer, por exemplo, um censo antes dessa distribuição, esse prazo teria que ser bem mais dilatado.

No artigo onze, diz que o prestador de serviço poderá condicionar a ligação à quitação da relação de débitos relativa aos doze meses anteriores do mesmo usuário. Nos parece que aqui o mais conveniente seria usar o Código Civil que prevê cinco anos para que haja a prescrição desses débitos devidos para a concessionária. Claro que aí, supondo que a concessionária tenha seguido todos os ritos corretos, dentro de três meses se tenha efetuado o corte e que esteja cobrando apenas aquela parcela que lhe é devida.

O artigo 110 traz um critério para número de agências que a concessionária deve manter. Uma agência para cada sessenta mil ligações ou uma agência por município. Gostaríamos também talvez de deixar esse ponto em aberto para que haja um maior estudo por trás. Acreditamos que possam existir critérios mais eficientes tanto para a concessionária, quanto pra os clientes. Porque eventualmente estamos onerando um município de 2000 habitantes, se pusermos uma agência lá funcionando, como fica o equilíbrio financeiro daquele município.

Imaginamos que a própria lei de saneamento prega que aquele município deve ser auto-sustentável e que o subsídio cruzados está cada vez mais difícil. Aqui uma sugestão é que esta estrutura de atendimento seja discutida e finalmente homologada pela ARSESP, mas num prazo mais dilatado, sem uma regra que engesse o número de agências.

A ampliação da distância das ligações: hoje a SABESP trabalha com 15m e os contratos de programas também definem 15m como distância máxima para a concessionária... a distância máxima que a concessionária paga pelo fornecimento. O aumento dessa distância numa estimativa bastante preliminar é de nove milhões pra uma das unidades da SABESP. Só que nós temos quinze unidades. Pra uma unidade de tamanho significativo, esse aumento de quinze pra quarenta metros ou vinte e cinco metros, dependendo do caso, acarretaria um custo de nove milhões. A sugestão aqui também é que se faça um estudo técnico que embase a definição da distância, levando em conta, principalmente dados de extensão urbana, as características locais e o equilíbrio financeiro médio das ligações. Se pensarmos que cada ligação é um investimento que tem que ter algum retorno, tem que ser sustentável à medida que eu amplio demasiadamente esta distância, outro cliente tem que ta pagando por essa, por esse excesso de distância.

Falando um pouco agora de prazos, no geral a proposta de normas traz prazos mais exíguos do que a SABESP atualmente trabalha. Achamos que existe sim, espaço para a redução dos prazos atualmente praticados. Mas há a necessidade de entender quais as expectativas do cliente. Seria também indesejável, similar ao caso anterior, seria indesejável colocarmos prazos excessivamente restritivos e que acarretem um custo bastante elevado. Um outro comentário é que, essa expectativa nos parece melhor capturada via uma pesquisa dirigida. Dificilmente na consulta pública, nós teremos uma sensibilidade real dos clientes de qual é a distância que ele estaria disposto a pagar, qual o custo verso distância que ele estaria disposto a pagar. E claro, que quanto maior a restrição, maior o prazo necessário pra uma adaptação. Até por que os contratos, por exemplo, da concessionária tem que ser adaptados pra esta nova realidade. Um outro exemplo na parte de prazos, pra aquelas ligações dimensionadas, que são as ligações, em geral, de maior porte, a deliberação traz um prazo de vinte e cinco dias. Nós publicamos recentemente o manual do empreendedor, que foi elaborado com contribuição da sociedade, inclusive com uma consulta pública e que traz um prazo maior do que esses vinte e cinco dias, se eu não me engano é de sessenta dias. A sugestão aqui é utilizar o manual do empreendedor. Um segundo ponto importante é que uma avaliação preliminar indica que este prazo de vinte e cinco dias é bastante difícil

de ser atingido. Claro, ele pode ser atingido, pode, mas os custos seriam bastante expressivos. De novo, talvez o cliente não queira pagar o custo de termos este prazo tão exíguo. Depois no artigo vinte, parágrafo um, esse artigo, ele se refere ao anterior, é pra aquelas ligações dimensionadas e que exigem projetos e o artigo traz um prazo de trinta dias para a execução das obras. Não nos parece razoável, definir este prazo via deliberação. O ponto aqui é que cada uma dessas ligações, ela é dimensionada caso a caso. Então eu posso ter uma obra de quarenta metros e cinquenta metros, mas eu posso ter uma obra de duzentos metros, de quinhentos metros. Pode ter, pode ser necessário ainda um buster, uma estação elevatória, ou qualquer coisa do tipo. Eventualmente, há a necessidade inclusive de uma licitação para contratar aquela obra. Então definir esse prazo pela deliberação, não nos parece bom.

No artigo cento e três, diz que o cálculo dos ressarcimentos retroagirá no máximo doze meses da constatação da irregularidade e aqui em relação às irregularidades detectadas dos usuários. A percepção é que isso pode ser um incentivo de fraudes, eventualmente, prorrogar fraudes. Se eu já estou fraudando a concessionária há mais de doze meses, eu não tenho nenhum incentivo pra parar aquela fraude. O máximo que será descontado será doze meses, eu posso continuar até

que me descubram. Então isso nos parece também que incentiva a fraude.

Um outro ponto, aí em relação ao artigo cento e quatro, é que de novo ele limita a possibilidade da cobrança da concessionária, em vinte e quatro meses, daquelas fraudes comprovadas. A sugestão de novo é que se utilize o código civil, de cinco anos pra essa cobrança.

Falando agora um pouco sobre prazos de vigência da deliberação. O impacto financeiro da deliberação, como eu mostrei lá no começo, ele pode ser bastante significativo. Pra uma das quinze unidades da SABESP, ele foi avaliado em aproximadamente R\$ 40 milhões. Os custos não tão no orçamento da concessionária de 2009. Então a primeira sugestão é que ela entrasse em vigor a partir de janeiro de 2010, quando a concessionária já poderá ter uma programação mais clara. Um segundo ponto, bom é o mesmo ponto, sobre custos, foi uma avaliação bastante superficial da SABESP, mas que indica que é um impacto razoável. Operacionalmente, haverá a necessidade da revisão de contratos e procedimentos internos. Alguns pontos da norma, podem ser imediatamente aplicados. Outros, deve-se ter uma discussão, a sugestão é que se tenha uma discussão com a agência e que se chegue num plano de trabalho. Tal censo cadastral leva tantos meses, o contrato de adesão leva tantos meses. Vamos fazer uma discussão bastante estruturada e chegar num consenso.

Falando rapidamente agora sobre alguns avanços que detectamos. O primeiro da normatização da medição individualizada, é uma normatização que a SABESP lançou há pouco tempo e que a deliberação está bastante consistente. Três pontos fundamentais é a manutenção do hidrômetro principal, que garante a confiabilidade da leitura, responsabilidade dos usuários na manutenção das redes internas e atendimento das principais demandas do cliente.

Gestão de clientes é outro ponto que identificamos como bastante positivo das normas propostas, a possibilidade de incorporação de água no processo produtivo, a liberdade de preços aqui, ou de negociação via contratos para grandes clientes. Garantia de soluções diferenciadas, sempre com contrato e definições de obrigações do cliente. A ouvidoria, como poder de conciliação é um fato bastante positivo. As normas efetivam a atuação da ouvidoria e prestigia a mediação e soluções amigáveis e em primeira instância entre concessionária e o usuário. Isso é bastante positivo. E por final, aderência à lei 11.445, principalmente no que tange a obrigatoriedade de conexão na rede pública de coleta e abastecimento de água. Queria agradecer, muito obrigado!

Cíntia Mori: Obrigada Sr. Flávio Nacacche. Nós gostaríamos de registrar aqui a presença do Sr. Mateus Silva, representando a Prefeitura de Caçapava e convidamos agora os diretores da ARSESP para recompor a mesa e na sequência, vamos convidar... a

apresentação do órgão representantes dos consumidores, o PROCON, que terá também vinte minutos para a sua exposição. Convidamos, então os diretores. E agora chamamos a Sra. Fátima Lemos, assistente direção da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor do PROCON, pra fazer uso da palavra.

Fátima Lemos: Boa tarde a todos! Eu gostaria de em nome do PROCON-São Paulo, de agradecer a ARSESP, pelo espaço que nos está possibilitando. Acho que eu ouvi no início desta Audiência Pública, que é a primeira Audiência Pública que a ARSESP está realizando. Eu acho que é um bom começo! A gente tem que realmente buscar a aproximação dos órgãos reguladores com o sistema de defesa do consumidor pra que a gente possa construir uma regulação mais apropriada e que vá ao encontro dos interesses do Poder Público, do setor regulado e do consumidor que é a parte vulnerável dessa relação, que a gente não pode esquecer disso, e que precisa da proteção especial do Poder Público. Então eu agradeço bastante este espaço e acho importante também destacar, inicialmente, antes de apontar algumas questões do regulamento, essa iniciativa também da Audiência Pública pra debater questões de regulação, por que o regulamento da ARSESP, eu acho que também é bastante feliz no sentido de propor as audiências públicas e também o tempo, o prazo de resposta pras contribuições que os setores, que a sociedade encaminha, nesse processo de consulta

pública, muitas vezes nós, de defesa do consumidor, que trabalhamos com todos os setores, com todos os segmentos de consumo, muitas vezes nos debruçamos sobre questões de regulação e muitas vezes nem vemos resultado dessa contribuição, por que que o regulamento saiu de uma forma, por que saiu de outra, se as contribuições nem foram aceitas ou foram aceitas, por que foram, então é muito importante também destacar esse pressuposto do trabalho da ARSESP nessa regulação e de colocar esses prazos e de estabelecer a Audiência Pública também como mecanismo de discussão e não só a consulta pública específica.

Também ainda, gostaria de destacar, a respeito desse processo de regulação, não gostaria de perder esse espaço do PROCON-São Paulo, de aproveitar pra fazer uma sugestão aqui pra ARSESP, que está iniciando este trabalho, pra que a gente possa também, além da Audiência Pública, além da contribuição e da agência responder às contribuições que são feitas, explicar pra sociedade aquilo que ela está regulando e como ela ta regulando, mas também que a gente possa fazer ramos setoriais pra discutir inclusive, as contribuições. Qual o setor regulado, quais os órgãos de defesa do consumidor, quais os diversos atores, aí envolvidos e interessados nesses processos. Então, fica aqui a sugestão do PROCON-São Paulo, pra que independente, nós vamos encaminhar uma contribuição por escrito ainda, mais acabada e

mais detida sobre os diversos pontos da regulação, muito mais do que eu vou falar hoje, mas já fica aqui a sugestão, pra que a gente possa também debater com a Agência pontos deste regulamento, antes até dele ser editado. E não só o sistema de defesa do consumidor, tenho certeza que é importante participar desse processo, mas também todos os demais atores envolvidos e interessados nessa regulação. Em relação especificamente à minuta do regulamento, eu gostaria de destacar que nós existem aspectos bastante positivos, embora também temos, assim como falou a SABESP, algumas preocupações. Não dá pra deixar de dizer que as questões envolvendo saneamento, que demandam o PROCON-São Paulo e o sistema estadual, elas muitas vezes envolvem cobranças. O consumidor procura o PROCON-São Paulo, discutindo cobranças. Mas as cobranças, muitas vezes uma cobrança elevada, uma cobrança que impactou o consumidor e que motiva a reclamação dele junto ao órgão, ela decorre de vício de informação, decorre de alguns problemas, principalmente de vício de informação da prestadora na relação com o consumidor. Então é muito importante, que o regulamento perceba, minimize e tente neutralizar esse tipo de falha de informação porque esta, realmente, é a questão que está motivando a reclamação, muitas vezes a reclamação de cobrança. Pra exemplificar, a gente tem vários casos no PROCON-São Paulo hoje, que decorrem, por exemplo de uma cobrança que se elevou por uma mudança de

hidrômetro. Uma mudança que muitas vezes não foi informada, o consumidor pode ter algum problema interno na residência e aquele hidrômetro está há muito tempo no local, o consumidor muitas se assusta com a cobrança, que está fora da sua média, talvez, de fato, ele venha pagando aquém do que ele consumia, né? E também a gente não tem nenhum interesse aqui de defender que as pessoas não paguem aquilo que consomem e que não vejam o que consomem, porque a gente está falando também de sustentabilidade, quando temos este tipo de preocupação. Então, mas muitas vezes a falta de informação prévia desta vistoria, desta troca, ainda que seja preventiva e por manutenção, ela acaba trazendo uma reclamação, um problema, um conflito do consumidor com a concessionária. Outro problema, também, que decorre de vício de informação, é a questão do vazamento não visível. O consumidor tem uma conta impactada muitas vezes, ele até vai na concessionária reclamar, a concessionária acaba revisando a conta, mas não faz uma vistoria e não o informa, claramente, de que esse vazamento existe e até da sua responsabilidade de procurar um encanador, de verificar o que está acontecendo e também. De novo, eu digo ninguém quer água vazando, obviamente, a prestadora não quer e o consumidor também não e nós do sistema de defesa do consumidor, também, claro que não queremos isso.

Então eu só fiz esse preâmbulo em relação às reclamações, pra que a gente possa, no regulamento, ter essa preocupação com a informação partindo do pressuposto que o consumidor é a parte vulnerável nessa relação e não tem conhecimento técnico.

Especificamente sobre a minuta, o que eu gostaria de dizer também, assim também como disse o representante da SABESP, eu não trouxe aqui, claro que, uma contribuição acabada. Nós vamos sim nos deter sobre os valores nos vários pontos da regulamentação. O que a gente viu de positivo é a questão da regulação avançar na universalização. Nós vimos como um ponto bastante positivo, esta questão, porque é muito importante que isso ocorra, que o consumidor possa e que a gente possa, como Poder Público, ir avançando nisso. Além disso, uma outra coisa que a gente, que nós vimos como bastante positivo é a medição individualizada. Isto tem sido um grande problema. Vou dizer que a gente vai ainda entender melhor o que está colocado pra essa questão no regulamento, mas o fato da medição compartilhada, por exemplo, em condomínio, tem sido um grande problema. Nós temos hoje condomínios procurando alternativas de empresas privadas, que fazem individualização, que fazem corte de água e causam inúmeros conflitos. Então é uma questão aí que se a gente, se eu estou entendendo bem o espírito do regulamento, a medição individualizada ela tem um critério, se o condomínio quiser solicitar esta medição, se

isto está colocado desta forma no regulamento como, como me parece é extremamente positivo, porque também vai ao encontro do consumo racional, da responsabilidade de cada pessoa pelo uso da água, o que é bastante importante, e minimiza os inúmeros conflitos que hoje existem. Outra coisa que nós vemos como positivo no regulamento da ARSESP é a questão de desvincular do imóvel o débito. De fato, débitos de prestação de serviço como de água, energia e de telefonia, são débitos pessoais e não são dos imóveis como o setor de saneamento vinha entendendo até o momento. Então, pra nós, é bastante positiva essa questão. Um outro aspecto é a questão de você desvincular a rescisão contratual de um eventual débito. Não é porque houve uma rescisão contratual a pedido, por exemplo, do consumidor, que ele está desobrigado de arcar com as suas obrigações frente à concessionária. Esse tipo de vinculação não faz sentido, nós vimos como positiva também esta proposta no regulamento.

Há também a questão da aferição previamente agendada. Quando eu falei de informação e do consumidor ficar ciente e entender o que está acontecendo com a sua conta, com a sua medição, com o seu medidor. A aferição previamente agendada, também que ta colocado como proposta no regulamento, também, nós vimos como bastante positiva, porque aí o consumidor pode, inclusive, se valer de um técnico, já que ele não tem conhecimento técnico, ele pode se fazer de um técnico, se

fazer acompanhar de alguém de sua confiança pra acompanhar aquela vistoria. Agora, também temos preocupação com alguns pontos que estão colocados no regulamento. Nós queremos, e é importante que a regulação, quando ela avance, naquilo que está colocado hoje no setor e apesar de eu ter falado das reclamações e de como elas acontecem no PROCON, eu queria dizer que o setor de saneamento é um setor pouco reclamado. Dentro dos prestadores de serviço público, ele está entre os menos reclamados do PROCON, assim como o setor de gás também, que vocês também regulam. Então nós esperamos que a regularização venha no sentido de avançar, nesses pontos, que são problemáticos, mas que não venham a causar um outro tipo de conflito. Então eu gostaria de apontar algumas de nossas preocupações.

Em primeiro lugar, eu apontaria a situação do consumidor ter débitos, isto é, vincular a religação a débitos anteriores. Efetuar o corte, ou vincular a religação a débitos anteriores, nos parece extremamente problemático. Pode se dar espaço pra que cobranças retroativas sejam feitas e que você não busque a eficiência no sentido de se cobrar no momento em que a cobrança tem que ser feita. Então nos preocupa essa situação. A gente já tem ecisões do STJ no sentido da proibição do corte por débito retroativo. E vincular também a religação, nos parece que está indo no mesmo sentido. Se você não pode cortar, também não

poderia vincular a religação a isso. Tem inúmeras decisões judiciais em relação a isso.

Outra questão que nos preocupa bastante é em relação à fatura na forma de duplicata, sendo emitida pro consumidor. Um débito não pago, um débito anterior o consumidor, ou uma dívida negociada e não paga, a prestadora pode sim emitir uma duplicata para o consumidor sujeita a protesto e negativação. Eu queria dizer, que em relação a protesto e negativação, há uma posição até o momento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor de não ser cabível a serviço de natureza pública essencial, como água e energia, a prática de negativação. Então vemos como preocupação que isso tenha sido colocado no regulamento. Não temos visto o setor de saneamento praticar esse ter esse tipo de conduta e também, inclusive, assim, do que a gente tem visto também, é um setor que busca a negociação do débito e tem tido, inclusive uma felicidade, nesse sentido, até onde a gente sabe, de facilitar parcelamento. Então, eu não estou aqui dizendo que o consumidor não tem que pagar pelo serviço, não tem que ser cobrado e que a empresa é obrigada a parcelar, não é isso, mas eu acho que temos alternativas outras que não a negativação pra impor o pagamento, porque não cabe pra esse tipo de serviço. Esse tipo de serviço ao qual nós estamos aqui hoje nos referindo é um serviço de natureza essencialíssima e não é concessão de crédito, portanto não caberia, conforme a posição do

sistema, a negatização. Uma outra questão que nos preocupou, é do mesmo jeito que tem como ponto positivo o aspecto da vistoria agendada com o consumidor, a falta de uma obrigatoriedade de vistoria. Nós temos visto que isto é um problema bastante sério, por mais que as empresas tenham em alguns momentos a gente, quando discute com eles essa questão da vistoria preventiva, da vistoria quando há uma baixa de consumo e quando há uma alta de consumo substancial e da vistoria realmente preventiva e periódica, as empresas tem dito que muitas vezes isso gera custo, mas pro outro lado, nós sabemos o quanto a obrigatoriedade de uma vistoria e essas vistorias periódicas acontecendo, elas vão mitigar inúmeros problemas, inclusive em relação às fraudes. Então, acho que é importante que a agência e que nós todos que estamos aqui busquemos uma alternativa e a gente vai fazer uma proposta nesse sentido de que exista uma vistoria, existam obrigações de vistorias periódicas independentemente do pedido do usuário, pra que a gente possa ter um sistema funcionando melhor e que se evite problemas e conflitos, principalmente de usuários com prestadoras, muitas vezes que vão cobrar, às vezes, diferenças de consumo de longos períodos.

Uma outra questão que nos preocupou é a figura do seguro fiança, embora a gente saiba que isso está excetuando o consumidor residencial, mas, é uma preocupação também exigir garantias de

pagamento pra religação, por exemplo, de um serviço essencial como água, nós podemos ter problemas com organizações não governamentais, que não estão na categoria residencial, que possam, eventualmente viver esse tipo de problema. Então é uma situação, é um dispositivo que nos preocupa bastante e que no nosso entendimento, também, na mesma linha da negativação, não caberia pra este tipo de serviço. Acho que são essas as minhas ponderações desta tarde. Mais uma vez, agradeço o convite da ARSESP e nós do PROCON-São Paulo estamos à disposição da Agência pra uma aproximação e pra uma discussão, realmente, da regulação e das, eventualmente, a ação de fiscalização que a agência possa vir a empreender. A experiência nesse sentido, acho que é bem interessante, e podemos até aprimorar nesse sentido, de fazer Audiência Pública pra orientar sobre fiscalização, os nossos dados e as nossas impressões da prestação de serviço estão à disposição pra gente avançar nesse sentido. Muito obrigada!

Cíntia: Obrigada Fátima! Agradecemos à Fátima e gostaríamos também de registrar a presença aqui da Dra. Marisa Guimarães, Coordenadora de Saneamento da Secretaria de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo e também deixarmos nesse instante, um espaço pra aqueles que queiram se manifestar com contribuições sobre o assunto dessa Audiência Pública, seguindo as apresentações já realizadas, nos lembramos que a manifestação não será comentada nesse momento.

Então quem quiser, quem desejar, poderá fazer uso desse microfone e deixar sua contribuição. Passamos então, agora, à mesa diretora, pra aqueles que quiserem fazer uso da palavra, para as considerações finais.

Sr. Hugo de Oliveira: Antes de mais nada, primeiro, eu esqueci de nomear a Karla como secretária da Audiência Pública. Está ratificado isso aí e agora, quem quiser se manifestar pode ter o uso da palavra.

Sra. Karla Bertocco Trindade: Bom, eu quero agradecer todas as contribuições que a gente recebeu da SABESP, do PROCOM, dizer que a gente continua aguardando ansiosos as contribuições de vocês na consulta pública do dia 22 e queria lembrar que o áudio e vídeo dessa Audiência Pública estão sendo gravados e que haverá a transcrição de tudo que foi dito aqui hoje e essa transcrição estará disponibilizada no nosso site posteriormente, assim que agente conseguir concluir esse processo. Qualquer dúvida, vocês podem entrar em contato, pra que a gente possa disponibilizar esse material pra vocês. Da minha parte era só isso. Bom aproveitando já pra encerrar, então, da minha parte, novamente, agradecer e me colocar à disposição, eventualmente para qualquer dúvida ou algo que a gente possa contribuir. Devolvo a palavra pro Hugo.

Sr. Hugo de Oliveira: Prosseguindo, eu vi que existem representantes de municípios aqui. De alguns municípios, né? Eu, se fosse possível

algun deles fazer uma manifestação, eu abro esse espaço para de ouvir a contribuição do município, porque, afinal de contas, a Agência, ela age por delegação na maioria dos municípios. O Sr. Mateus Silva, representante de Guaçapava, o Dr. Rui Marcelo, chefe de gabinete da Prefeitura de Mairiporã, o representante da Prefeitura de Peruíbe, a Milena Bagiê e o Anselmo Bahia de Itapanema, da Prefeitura Municipal de Itaciba, Marcelo de Souza Silva.

Se algum deles puder dar um depoimento, alguma coisa da expectativa em relação a esse regulamento, a forma como recebe isso, é um importante feed-back pra nós. Acho que é um processo bastante rico, é uma experiência extremamente inovadora. Eu acho que o processo participativo e transparente que ta se expondo nessa condição é uma, é uma condição de processo a primeira, porque há muitos regulamentos, mas regulamentos não discutidos e acho que este regulamento, com toda a expectativa, esta audiência é para recolher todas as impressões possíveis, a ouvir, ponderar, ter uma razão de verificar e balancear isso de uma forma equilibrada. Houve um trabalho muito grande de base pra chegar a essa proposta inicial. Eu acho que ela está relativamente boa, mas eu acho que a contribuição de todos é fundamental. E o Município, como ator principal desse setor, desse segmento, desse serviço essencial, deve ser ouvido e eu acho que por isso eu gostaria de ouvir algum representante municipal. Por favor!

Dr. Rui Marcelo: Obrigado, Sr. Presidente, pela oportunidade! Eu sei que não estava inscrito. Meu nome é Rui, eu sou do município aqui próximo, de Mairiporã. Município que tem como concessionária a SABESP e muitas dificuldades na área. São extremas dificuldades, eu diria, até porque, a prestação de serviço da SABESP no Município de Mairiporã, que serve água pra Grande São Paulo, basicamente, 50% da água que São Paulo consome passa pelo Município de Mairiporã e portanto nos somos afetos à lei de proteção aos mananciais em quase nossa totalidade. Nós não temos, segundo meus dados, segundo os dados da SABESP são maiores, segundo meus dados, não temos 35% de esgoto, nós não temos 55% de água a serviço da população. Grande parte, em função disso, saio em defesa da SABESP, em função de legislações ambientais. A expectativa que o Município tem com relação a essa regulamentação toda é que a gente consiga melhorar esses problemas. Muitas vezes, uma companhia grande, como a SABESP, ela não pode pensar nesses pequenos municípios, simplesmente com base de uma unidade consumidora. Ela tem que pensar como um todo, pra fornecer água pra São Paulo, é necessário, que se viabilize economicamente, um município como Mairiporã, como Biritiba, como Salesópolis, então a expectativa que a gente tem é que a agência também olhe pra essa situação. Situação que esses municípios possam ter viabilizado o seu saneamento, mesmo não contribuindo efetivamente

e economicamente pra isso, já que a grande cidade, segundo dados da própria SABESP, 80% do lucro da SABESP é a cidade de São Paulo. Então a expectativa, pelo menos do município de Mairiporã eu creio que é de vários municípios que tem áreas de proteção aos mananciais com relação a isso é que haja um olhar diferenciado nessa situação. E também tenho preocupação com algumas coisas que eu não vi nessa história, por exemplo, no artigo 17 consta que o lançamento de esgotos em águas pluviais é de responsabilidade do consumidor. E aí eu não estou falando só da SABESP, lógico, todas as concessionárias, elas jogam o esgoto nos rios. Elas têm uma quantidade de esgoto tratado, mas e aquilo que não é tratado? A concessionária recebe, encana e vai parar onde? Para o rio. Então eu acho que tem que ter uma política condicionante, de que aquele esgoto que é captado deve ser tratado. Num prazo específico e muito, muito seguro, né? Outra coisa que também eu vejo, é vazamento da concessionária, seja ela qual for. Eu tive a oportunidade, isso aconteceu, infelizmente, na porta da minha casa, o vazamento que aconteceu no sábado, à tardezinha, eu liguei para a concessionária, o escritório dela, ela tem um escritório no município, mas o número que ela atende é um número em São Paulo, acredito eu. Esse vazamento aumentou, virou um buraco enorme, uma cratera enorme, que eu não consegui nem entrar dentro de casa, e esse vazamento ficou até segunda-feira de manhã. Acredito eu que, a água

que é vendida mensalmente no loteamento inteiro foi perdida, num vazamento, que era muito fácil alguém da concessionária ir até lá e fechar o registro daquela rua. É melhor ficar sem água, do que ficar vendo a água vazar dois dias sem nada. Então a expectativa, desculpe, não quero me alongar, mas a expectativa é essa: que haja um olhar diferenciado, porque cada município é um município, a gente não pode tratar uma regulação pra uma cidade que nem São Paulo, dentro de um município pequeno no interior do estado. Muito obrigado!

Sr. Hugo de Oliveira: Eu estou registrando a presença também do Sr. Dalto Pavelo Broche do Consórcio Intermunicipal da Bacia do Piracicaba, Capivari e Jundiaí. Se quiser fazer alguma manifestação, o espaço está aberto.

Sr. Dalto Pavelo Broche: Boa tarde a todos, Dr. Hugo, Karla, nossa colega. Quero parabenizar a ARSESP pela iniciativa, por essa audiência. É uma, pra nós, obviamente, essa regulação é uma novidade. E na região das Bacias PCJ hoje nós temos aproximadamente de um universo de 65 municípios, creio que uns 25 a 30 municípios têm concessão, quer seja pela SABESP, quer seja do lado mineiro para a COPASA, como também os casos das Águas de Limeira, Jundiaí e outros municípios como Rio Claro. Essa é para nós uma pequena preocupação inicial. Essa regulação da ARSESP vai ficar centralizada aqui em São Paulo, enquanto os municípios no interior como que vai ser essa relação, essa ponte com

o entre o consumidor, como essa relação do consumidor e a empresa, sendo que a ARSESP quando sendo órgão regulador aqui em São Paulo, essa dificuldade. Então é uma preocupação, mas por outro lado, os municípios hoje, principalmente os operados pela SABESP estão em fase de renovação de seus contratos, também estão meio inseguros com as novidades agora. Tão alterando o contrato assim com uma parceria como a SABESP fala, então muitos municípios estão querendo renovar, mas estão inseguros também. Eu acho que é uma oportunidade pra que tenhamos estas discussões localizadas e então parabenizo a essa audiência e essa preocupação que nós vamos levar pra lá. Viemos aqui para ouvir um pouco mesmo, tirar algumas dúvidas, pra gente poder fazer essa ponte junto aos municípios, que a gente representa hoje, no consórcio 43 municípios, ok. Muito obrigado, uma boa tarde a todos.

Sr. Hugo de Oliveira: - Se existe mais alguma pessoa que queira dar a sua contribuição, nós também estamos abertos a ouvir. Se não há mais nada, então, eu... Como eu disse anteriormente, eu acho que é importantíssimo esse evento. Nós estamos trabalhando, principalmente quem milita no setor de saneamento há muitos anos, e vê o processo evolutivo, a nível de Brasil, com as dificuldades que houveram pra chegar a uma regulamentação a nível federal, as dificuldades que há de se estabelecer uma peça sólida legal estadual também. Toda a dificuldade que nós, que entendemos do setor sabemos que passamos.

Essa tentativa inicial, que demorou um pouco a sair do papel, seguir o regulamento, basicamente tem mais de um ano que a gente está instalado e esse regulamento sai à luz agora, mas é um pouco pensado e houve muitas pessoas que trabalharam. E eu queria agradecer ao grupo, ao grande grupo inicial, que discutiram profundamente esta situação. Alguns meses de discussão acaloradas às vezes, né? Com gente que sabia muito e outras que sabiam menos e uma discussão de integração também porque é bom entender que a ARSESP é uma evolução de dois setores consolidados, que já estavam regulamentados, que é o setor elétrico e o setor de gás. E nós aproveitamos todo o know-how do pessoal que existia anteriormente, a Edna, o Moacyr, e juntamos com o pessoal de água que não tem tanta experiência nesse assunto, é uma coisa nova pra nós. Nos juntamos, estabelecemos um grupo, se discutiu, houve a elaboração do texto, na discussão de cada ponto desse regulamento, foi pesado, não foi tão colocado ao acaso. Por último, a coordenação final, tanto da Karla, quanto do José Luiz, foi importantíssimo para fechar um pacote, ou documento que seja consistente, que tenha densidade e que tenha oportunidade e que tenha viabilidade de ser colocado em prática. Evidente que todo esse processo é inicial, o mecanismo de consulta pública e de Audiência Pública e de colocar a isso, à vista de todos e que todo mundo possa opinar, e que possa sair ainda um produto, ainda mais elaborado, vai dar uma

possibilidade muito grande que nossa atuação caminhe sobre uma base, ainda que falte legalidade estrita, no sentido que há uma discussão de titularidade, e tudo mais, mas que as condições gerais de prestação estejam muito bem estabelecidas. Vai ser importante tanto para a ARSESP, quanto para o Estado de São Paulo, quanto pros municípios, sejam os que deleguem, seja para os que não deleguem à ARSESP. Eu entendo que ele pode ser um paradigma, ou seja, paradigma de que podem os municípios que não queiram entregar a delegação, a fiscalização, a regulação à ARSESP, podem pegar emprestado o seu regulamento. E a vantagem disso é que você tenha um esquema regulatório unificado e direcionado, praticamente, no mesmo sentido, pra que a própria SABESP não tenha grande dificuldade de negociar com quantidades enormes de regulamentos diferenciados. Então a responsabilidade nossa ao firmar o regulamento era isso fazer uma sintonia bem fina, que este regulamento pudesse ser tomado como um paradigma. Ainda vai evoluir, algumas outras audiências vão acontecer. O Dr. José Luiz e a Karla vão tratar de fazer isso. Não se tem um cronograma estabelecido. Tem um prazo ainda que o Nacacche vai aproveitar. Evidente que tem algumas sugestões que já vão sair daqui e gente vai ter que voltar pra ARSESP e ver como podemos implementar. Eu entendo que a cada regra que tenha sido colocada, tem um problema de viabilidade, evidente que o Nacacche colocou perfeitamente isso.

Tem impactos e impactos ainda, de alguma maneira, nós temos que afinar um pouco e ademais, dimensionar os impactos, eu creio que isso condiciona também um mecanismo mais claro de implementação, ou seja, eu me lembro, o primeiro, o grande regulamento que houve no setor de saneamento, que foi a lei 6528, foi um processo que se levou mais de meses discutindo. Houve a contribuição de várias pessoas, reuniões. O professor Yassuda era o que comandava isso dentro da SABESP, um grupo de estudo bastante forte, que cada ponto daquele foi estabelecido e muitos foram equacionados e cronogramados de uma forma que pudesse se implantar de uma forma que o impacto não fosse tão, tão súbito, né? E essas questões polêmicas, a gente vai voltar e com a contribuição de todos, tentar fechar. Era esse o meu agradecimento a todos, esperamos que vocês apreciem o processo e vamos estar abertos a devolver, a dar o feed-back dessas contribuições através do site. Ao que nós pudemos incorporar e o que nós não pudemos incorporar e o por que ficou fora e talvez um outro nível de discussão já pra dar a finalização final desse momento. Uma boa tarde para todos e está encerrada a sessão.

MTI/03/08/2009