

CONTRIBUIÇÕES REFERENTE À AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 003/2015

Participantes: Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon SP

Responsável: Ivete Maria Ribeiro

A Consulta Pública tem por objetivo colher contribuições e informações que subsidiarão a deliberação a ser aprovada pela Diretoria da ARSESP, estabelecendo os prazos e procedimentos do relacionamento entre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado e os respectivos usuários e demais interessados.

TABELA PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES:

| Dispositivo ou conteúdo da minuta de Deliberação | Contribuição | Redação sugerida para o dispositivo |
|---|---|---|
| Art. 7º. – Após a análise da manifestação, esta poderá ser encaminhada ao prestador de serviços ou concessionária para resposta ao SAU-ARSESP. | O prestador de serviço deve responder ao SAU-ARSESP em um prazo de 5 (cinco) dias, ao invés de 10 dias, para reduzir a morosidade na resposta do manifestante dando um respaldo rápido e efetivo. Afim de não procrastinar se necessário o acesso as esferas cíveis, penais e | Art. 7º. – Após a análise da manifestação, esta poderá ser encaminhada ao prestador de serviços ou concessionária para resposta ao SAU-ARSESP. |

| | | |
|--|--|---|
| <p>§ 1º. A resposta conclusiva do prestador de serviços ou concessionária ao SAU-ARSESP deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias.</p> | <p>administrativas que poderão ser buscadas pelos consumidores.</p> | <p>§ 1º. A resposta conclusiva do prestador de serviços ou concessionária ao SAU-ARSESP deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias.</p> |
| <p>Art. 7º. – Após a análise da manifestação, esta poderá ser encaminhada ao prestador de serviços ou concessionária para resposta ao SAU-ARSESP.</p> <p>(...)</p> <p>§ 3º. Caso o prestador de serviços ou concessionária necessite de prorrogação de prazo superior a 3 (três) dias, deverá apresentar ao SAU-ARSESP solicitação devidamente justificada, que será analisada e eventualmente concedida.</p> | <p>A delonga por parte da prestadora de serviço ou concessionária não deve ter embasamento previsto no dispositivo uma vez que já está autorizada uma prorrogação de 3 dias.</p> | <p>Supressão do parágrafo 3º.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Art. 8º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão encerradas:</p> <p>III - quando o SAU-ARSESP não localizar o manifestante, após três tentativas realizadas através dos meios de contato informados;</p> | <p>A manifestação não pode ser encerrada sem a solução do conflito, ainda que o manifestante não seja localizado, se o mesmo fornecer elementos suficientes para a solução da demanda.</p> <p>Ademais, três tentativas de contatos podem não ser suficientes, considerando que o manifestante pode se encontrar ausente por viagem ou outros motivos que dificultem a sua localização.</p> <p>Por fim, sugerimos que as tentativas de contato sejam realizadas em dias e horários diferentes, ampliando assim a possibilidade de êxito.</p> | <p>Art. 8º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão encerradas:</p> <p>III - quando o manifestante não fornecer elementos suficientes para o tratamento da demanda e o SAU-ARSESP não localizá-lo, após três tentativas realizadas através dos meios de contato informados, em dia e horários diferentes;</p> |
| <p>Art. 8º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão encerradas:</p> <p>V - após a realização de mediação na qual se buscou a solução do conflito.</p> | <p>As manifestações apresentadas não podem ser canceladas após a mediação, se estas não forem frutíferas. Devendo assim, na impossibilidade de composição entre as partes, ser dado tratamento a demanda.</p> | <p>Art. 8º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão encerradas:</p> <p>V - após a realização de mediação, quando frutífera.</p> |
| <p>Art. 9º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão analisadas e respondidas ao</p> | <p>Necessário promover mecanismos ágeis para que os problemas enfrentados pelos consumidores relativos a</p> | <p>Art. 9º. As manifestações apresentadas</p> |

| | | |
|---|---|--|
| manifestante no prazo de 20 (vinte) dias. | prestação de serviços de saneamento básico e com as concessionárias de distribuição de gás canalizado sejam sanados com celeridade. | ao SAU-ARSESP serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de 10 (dez) dias. |
|---|---|--|