



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



**INTERESSADO: ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo**

**OBJETO: Minuta de Deliberação da ARSESP - Saneamento - Interligação simultânea do serviço de água e esgotamento sanitário. Consulta pública nº 03/2017**

**PREÂMBULO**

A minuta apresentada tem por objetivo regular a obrigatoriedade de conexão simultânea à rede de esgotos, quando ocorrer a conexão à rede de água, em novo procedimento adotado pela Cia. de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP.

Cabe a avaliação se a implementação do procedimento proposto, encontra razoabilidade em observância aos dispositivos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais princípios legais.

Para que qualquer análise seja efetuada, é também premente que seja definido o perfil do consumidor que sofrerá impactos com a implantação do novo procedimento.

Documento apresentado pela concessionária, informa quanto ao cenário atual dos índices de cobertura do serviço de coleta e tratamento de esgotos: 85% de coleta e 77% de tratamento; quantidade de ligações factíveis: 231.056 ligações factíveis totais nos Municípios onde a SABESP presta os serviços de coleta de esgoto, correspondendo a 2,84% das ligações ativas de esgoto.

Considerando tratar-se de serviço essencial, verifica-se a necessidade de esclarecimentos das razões que levam as ligações factíveis a não ter sido providenciada a sua conexão, pois num primeiro momento não se pode simplesmente determinar que a falta de conexão esteja tão somente pautada na falta de exigibilidade legal ou normativa ou no mero desinteresse do usuário.

Historicamente, dúvidas sobre esse tipo de serviço sempre foram objeto de registros nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, seja quanto à existência ou não de conexão do imóvel à rede coletora ou se os dejetos eram efetivamente tratados e jogados em céu aberto, mesmo nos casos em que o serviço é cobrado do consumidor; dúvidas sobre a forma de conexão à rede coletora; falta de informações sobre os procedimentos a serem observados para efetivação de conexão adequada.



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA**  
**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



A mudança de postura em relação a procedimento secular, na tentativa de mudar o costume, traz indagações de como os consumidores vão se adaptar do dia para a noite, vez que não houve ampla divulgação do novo procedimento, não havendo prazo para a adaptação.

Em que pese a preponderância do interesse coletivo sobre o individual, com benefícios pela isonomia de tratamento entre os usuários em relação aos serviços de esgoto e os seus reflexos positivos para toda a sociedade e outros aspectos ligados à saúde, ao meio ambiente, a conexão à rede de esgoto não está adstrita ao querer do consumidor.

A Fundação Procon, na reunião realizada com a concessionária SABESP em 27/01/16, já havia se manifestado contra a alteração do procedimento, na medida em que o consumidor não havia recebido informações adequadas e claras sobre a alteração, além disso, não houve ampla divulgação das alterações, sendo que estas uma vez implementadas podem ferir princípios e direitos básicos do cidadão, como o princípio da dignidade humana, assim vários aspectos devem ser analisados para a implementação de medida com tal envergadura.

O primeiro entrave objetivo, pode pautar-se na falta de condições financeiras do consumidor em arcar com a conexão, que por anos não foi exigida para que o serviço de fornecimento de água fosse disponibilizado pela concessionária.

Mesmo nos casos em que há solicitação de um novo pedido de ligação de água, não se pode condicionar o fornecimento à conexão à rede coletora de esgoto, por tratar-se de serviço essencial.

Até quando da realização de obras, por vezes, estas são providenciadas por serem necessárias e não podemos pressupor que em todas as situações, o consumidor estará financeiramente preparado para arcar com os custos extras da conexão à rede de esgoto, muitas vezes poderá também somente suportar os custos da ligação de água e nem sempre estará enquadrado no perfil de baixa renda.

A proposta de comunicação apresentada pela SABESP merece críticas, pois as ações estão adstritas às agências de atendimento, centrais de atendimento, site e agência virtual, assessoria de imprensa e redes sociais, sem especificação de envio da comunicação aos clientes envolvidos, às ligações factíveis, com verificação por parte da concessionária junto ao usuário, das razões ou impedimentos que poderiam ou não existir para interligação do imóvel à rede de esgotos.

A proposta de alteração de Deliberação Arsesp 106/2009 condiciona a prestação de serviços ligados ao fornecimento de água (ligação, religação ou qualquer outro serviço solicitado em ligação já existente) à interligação do imóvel ao sistema de esgotamento sanitário, o que contraria o artigo 22 do CDC, o qual dispõe que é obrigação da Concessionária fornecer serviços essenciais de forma contínua, não podendo haver qualquer condicionamento ou óbice para o seu fornecimento.



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**



Assim, em que pese os inquestionáveis benefícios obtidos com o acesso ao sistema de esgotamento sanitário, ao consumidor se impõe a obrigatoriedade de se conectar ao sistema de forma inesperada, sob pena de, por exemplo, não ter o serviço de água restabelecido, o que poderia se mostrar inviável financeiramente para muitos usuários do sistema devido ao custo da ligação intradomiciliar, impossibilitando o acesso ao serviço essencial de abastecimento.

Há que se ressaltar, ainda, que a conexão ao sistema de esgotamento dobra o valor cobrado na fatura mensal dos consumidores, o que também impõe a necessidade de concessão de prazo ao usuário para adequação de suas finanças a este novo cenário.

Pelo exposto, entendemos necessária e imprescindível que a comunicação sobre tais alterações seja feita em ampla escala previamente à sua implementação e que ao consumidor seja dado prazo razoável para que providencie a conexão ao sistema de esgotamento, com as orientações técnicas pertinentes a fim de que a interligação interna seja feita de modo adequado, ficando prejudicada qualquer alteração à Deliberação Arsesp n.º 106, de 13 de novembro de 2009, enquanto não for efetuado amplo levantamento, estudos e interação direta, especialmente com as ligações factíveis.

São Paulo, 15 de fevereiro de 2018.  
Diretoria Executiva da Fundação Procon SP

Carlos Augusto Coscarelli  
Chefe de Gabinete da Diretoria Executiva da Fundação Procon SP