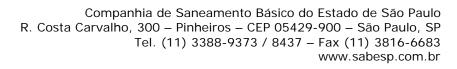


## CONSULTA PÚBLICA n.º 05/2019

Contribuições à minuta de Deliberação da ARSESP, que visa estabelecer os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp.

Em atenção à Consulta Pública em referência, a Sabesp apresenta neste documento, suas contribuições para subsidiar o posicionamento da Agência sobre a matéria, conforme segue:

Dispositivo da minuta da Deliberação ARSESP	Contribuição / Justificativa	Redação sugerida para o dispositivo
Art. 2 - Inciso XI. Manifestação: toda comunicação verbal ou escrita recebida pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp, podendo ser classificada como: a. reclamação; b. solicitação primeiro contato; c. pedido de informação; d. denúncia; e. sugestão; f. elogio; g. crítica  Art. 2 - Inciso XVI. Manifestação encerrada: manifestação analisada e respondida ao manifestante ao término do atendimento pelo SAU- Arsesp, podendo resultar, nos casos de reclamação ou denúncia, em: a. Manifestação procedente: manifestação analisada e aprovada; b. Manifestação parcialmente procedente: manifestação improcedente: manifestação analisada e não e não escritores estação analisada e não	Sugerimos a exclusão de "denúncia" e a criação de artigo específico para tratamento das denúncias. O processo de denúncias com indício de fato ilegal é complexo, não realizado pela ouvidoria do prestador de serviço e o prazo é sempre muito acima dos 10 dias úteis.  Idem justificativa do Inciso XI	Art. 2 - Inciso XI. Manifestação: toda comunicação verbal ou escrita recebida pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp, podendo ser classificada como: a. reclamação; b. solicitação primeiro contato; c. pedido de informação; d. denúncia; d. sugestão; e. elogio; f. crítica  Art. 2 - Inciso XVI. Manifestação encerrada: manifestação analisada e respondida ao manifestante ao término do atendimento pelo SAU- Arsesp, podendo resultar, nos casos de reclamação ou denúncia, em: a. Manifestação procedente: manifestação parcialmente procedente: manifestação parcialmente procedente: manifestação improcedente: manifestação analisada e não
aprovada.  Redação inexistente	Há casos em que o protocolo informado para	aprovada.  Art. 3 - § 4º Na hipótese do parágrafo terceiro, caso a
	SAU-Arsesp pelo usuário não é referente ao motivo da reclamação acatada, ou	Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás



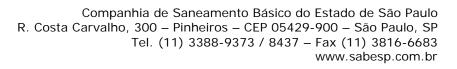


	seja, o manifestante não tinha feito seu registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado	registro prévio indicado pelo usuário não seja referente ao motivo da reclamação, a Ouvidoria do prestador de serviço deverá enviar para o SAU-Arsesp solicitação para que manifestação seja classificada como "solicitação primeiro contato".
Redação inexistente	Como o registro de mais de uma manifestação de mesmo conteúdo, apresentada pelo mesmo manifestante, resultará na vinculação dos protocolos, solicitamos que o novo protocolo seja cancelado, para que não haja duplicidade no levantamento do IQGA IV (reclamações a cada 10 mil economias/usuários)	parágrafo anterior, o protocolo de data mais recente será cancelado, não sendo considerada uma nova reclamação.
Art. 11 Após a resposta da Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária a manifestação será analisada pelo SAU-Arsesp, à luz da legislação e regulamentos vigentes e dos contratos, emitindo-se parecer conclusivo, que será encaminhado ao manifestante.	Sugerimos explicitar o prazo máximo para a etapa de análise da manifestação pelo SAU-Arsesp.	Art. 11 Após a resposta da Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária a manifestação será analisada pelo SAU-Arsesp, à luz da legislação e regulamentos vigentes e dos contratos, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, emitindo-se parecer conclusivo, que será encaminhado ao manifestante.
Redação inexistente	Com esta análise do SAU- Arsesp, garantiremos que o levantamento do IQGA I (manifestações evolvidas) refletirá a qualidade da resposta do prestador de serviço ou concessionária	Art. 12 - § 1º A discordância do usuário será analisada pelo SAU-Arsesp, no prazo de (5) cinco dias úteis, antes da devolução para a Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado a fim de garantir que há apresentação de fatos novos que assim justifiquem ou em razão da verificação do não cumprimento, ainda que parcial,



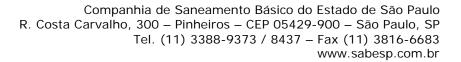


		do parecer conclusivo emitido pelo SAU-Arsesp.
Art. 14 Na hipótese de não	Propomos ajuste no texto,	Art. 14 Na hipótese de não
enquadramento em reanálise ou	explicitando o não	enquadramento em reanálise ou
reabertura será registrada nova	enquadramento em	reabertura, por se tratar de outro
manifestação com novo número	reanálise ou reabertura.	motivo ou objeto não
de protocolo.		mencionado no protocolo, será
		registrada nova manifestação
		com novo número de protocolo.
Redação inexistente	Há casos em que a	Art. 15 - § 3º A manifestação
	prorrogação de prazo se dá	com prorrogação de prazo
	por solicitação do próprio	concedido pelo SAU- Arsesp
	usuário (como, por	não será considerada como
	exemplo, entrega de	devolvida.
	documentos, agendamento	
	de serviço como vistoria ou	
	troca de medidor), por	
	dependermos de outra	
	concessionária (ex: gás	
	elétrica) ou mesmo da	
	prefeitura, CET, Detran,	
	além de prazos	
	determinados pela própria	
	Arsesp (15 dias para laudo	
	técnico de aferição do medidor, utilização da	
	medidor, utilização da média de consumo dos 3	
	(três) ciclos de faturamento	
	seguintes à regularização	
	para revisão de	
	faturamento, entre outros).	
	Assim garantiremos que o	
	levantamento do IQGA I	
	(manifestações devolvidas)	
	refletirá a qualidade da	
	resposta do prestador de	
	serviço ou concessionária.	
Art. 16 Após a análise da	Propomos inclusão de	Art. 16 Após a análise da
resposta o SAU-Arsesp poderá,	prazo para análise do SAU-	resposta o SAU-Arsesp poderá,
se considerar necessário,	Arsesp e prazo do	se considerar necessário,
solicitar esclarecimentos ou	prestador de serviço ou	solicitar esclarecimentos ou
informações adicionais ao	concessionária de dez dias	informações adicionais no prazo
prestador de serviço ou		de 5 (cinco) dias úteis, ao





concessionária, que terá até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-los.	úteis, como no artigo 21, por se tratar de reanálise.	prestador de serviço ou concessionária, que terá até 10 (dez) dias úteis para apresentálos.
Redação inexistente	Pode ser necessário prazo maior do que 5 dias úteis para apresentar esclarecimentos ou informações adicionais solicitadas pelo SAU-Arsesp	Art. 16 - Parágrafo único Sendo necessária prorrogação de prazo a Ouvidoria deverá apresentar solicitação devidamente fundamentada, que será analisada pelo SAU- Arsesp.
Art. 19 Ao detectar a falta das informações obrigatórias, previstas no Art. 2º, inciso VI, desta deliberação, o prestador de serviço ou concessionária poderá devolver o protocolo ao SAU–Arsesp e solicitar a complementação necessária em até 2 (dois) dias úteis.	Propomos alteração para três dias úteis, prazo para que o prestador de serviço ou concessionária possa verificar todas as informações obrigatórias, previstas no Art. 2º, inciso VI, desta deliberação.	Art. 19 Ao detectar a falta das informações obrigatórias, previstas no Art. 2º, inciso VI, desta deliberação, o prestador de serviço ou concessionária poderá devolver o protocolo ao SAU–Arsesp e solicitar a complementação necessária em até 3 (três) dias úteis.
Art. 19 - Parágrafo único. Na hipótese de que trata o caput deste artigo, o cômputo do prazo para resposta do prestador de serviço ou concessionária darse-á a partir da nova data de envio pelo SAU-Arsesp, observado o disposto no Art. 17 desta deliberação.	Ajuste do número do parágrafo para inclusão do segundo.	Parágrafo único. Art. 19 - § 1º Na hipótese de que trata o caput deste artigo, o cômputo do prazo para resposta do prestador de serviço ou concessionária darse-á a partir da nova data de envio pelo SAU-Arsesp, observado o disposto no Art. 17 desta deliberação.
Redação inexistente	Caso a manifestação continue com o endereço incorreto, o levantamento de reclamações por município não refletirá a realidade.	Art. 19 - § 2º Ao detectar a falta de informação obrigatória do endereço referente à manifestação, previstas no Art. 2º, inciso VI, desta deliberação, o prestador de serviço ou concessionária poderá devolver o protocolo ao SAU–Arsesp e solicitar cancelamento do protocolo, sendo acatado um novo com endereço correto.





Art. 20 A "solicitação primeiro contato" que não houver sido respondida pelo prestador de serviço ou concessionária no prazo de 10 dias úteis ou cuja resposta seja considerada insatisfatória, poderá resultar na abertura de nova manifestação, a critério do manifestante que, nesta hipótese, deverá requerêlo junto ao SAU-Arsesp.

Propomos ajuste no texto, uma vez que alguns prazos determinados pela própria Arsesp são superiores a 10 dias úteis (utilização da média de consumo dos 3 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização para revisão de faturamento; 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado. por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, entre outros).

Art. 20 A "solicitação primeiro contato" que não houver sido respondida pelo prestador de serviço ou concessionária no prazo de 10 dias úteis (ou prazos superiores definidos em outras deliberações da Arsesp) resposta ou cuia seia considerada insatisfatória, poderá resultar na abertura de nova manifestação, a critério do manifestante que, nesta hipótese. deverá requerê-lo junto ao SAU-Arsesp.

Redação inexistente

Pode ser necessário prazo maior do que 5 dias úteis para apresentar resposta de "reabertura" ou "reanálise" encaminhadas pelo SAU-Arsesp Art. 21 - Parágrafo único
Sendo necessária prorrogação
de prazo a Ouvidoria deverá
apresentar solicitação
devidamente fundamentada,
que será analisada pelo SAUArsesp.

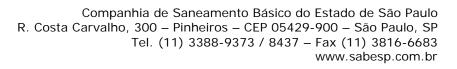
Art. 24 No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras е de outras medidas cabíveis, a ausência ou atraso injustificados de resposta do prestador de serviço no prazo estabelecido configura ocorrência de infração, nos termos do inciso V, do artigo 8°, Deliberação Arsesp 31/2008 ou de regulamento que venha a substituí-la.

A simples ausência de resposta não pode ser considerada infração, sem que seja instaurado um procedimento sancionatório previsto nas Deliberações 31 (arts. 2º, 18, 28) e 53 (art. 68). É aplicação de penalidade pressupõe instauração do processo administrativo, com lavratura de termo de notificação e direito ao contraditório ampla defesa, por isso sugerimos a alteração da redação para adequar ao arcabouço legal vigente.

Art. 24 No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras de outras е medidas cabíveis, a simples ausência ou atraso injustificados de resposta do prestador de serviço no prazo estabelecido configura a ocorrência de infração, nos termos do inciso V, do artigo 8°, da Deliberação Arsesp n° 31/2008 ou de regulamento previsto, sujeita o prestador de serviços concessionária ao procedimento administrativo prévio de apuração de irregularidades e sancionatório previstos nas Deliberações 31 (arts. 2º, 18, 28)

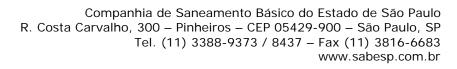


		e 53 (art. 68) e/ou posterior regulamentação que venha a substituí-la.
Art. 25 Para as manifestações registradas no SAU-Arsesp e classificadas como emergenciais os prestadores de serviço ou concessionárias terão o prazo de até 4 (quatro) horas para encaminhar parecer conclusivo contendo os esclarecimentos pertinentes.  Art. 26 As interrupções e falhas	Solicitamos a exclusão deste artigo, pois casos emergenciais devem ser acatados pelos canais competentes. A Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado não é canal de emergência e não atua 24 horas, 7 dias por semana  Solicitamos a exclusão	
nos canais de atendimento mantidos pelo prestador de serviço ou concessionária deverão ser comunicadas ao SAU-Arsesp no prazo de até 2h (duas horas), contado do início da ocorrência, acompanhadas das justificativas correspondentes, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis pela Arsesp.	deste artigo, pois o SAU- Arsesp e a Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado não atuam 24 horas 7 dias por semana. Sugerimos que seja delegado à área de fiscalização a normatização deste assunto	
Art. 27 A qualidade do atendimento às manifestações classificadas como "reclamação" ou "denúncia" e encaminhadas pelo SAU-Arsesp ao prestador de serviço ou à concessionária será avaliada através do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA).	Para apuração de	Art. 27 A qualidade do atendimento às manifestações classificadas como "reclamação" ou "denúncia" e encaminhadas pelo SAU-Arsesp ao prestador de serviço ou à concessionária será avaliada através do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA).
Art. 27 - § 1º O Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) será apurado com base nos Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU,	Sugerimos a exclusão do item II, pois não entendemos este indicador como reflexo de eventual qualidade de atendimento do prestador de serviço de	Art. 27 - § 1º O Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) será apurado com base nos Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU,



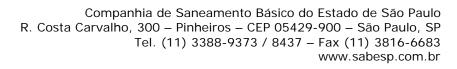


por meio dos seguintes indicadores e seus pesos: I. Manifestações Devolvidas, com peso de 15%; II. Manifestações com Resposta Fora do Prazo, com peso de 25%; III. Manifestações Procedentes, com peso de 35%; e IV. Reclamações a cada 10 mil economias / usuários, com peso de 25%.	saneamento básico ou concessionária de gás, pois a meta seria termos em 2022 95% usuários reclamando "sem razão" junto à agência reguladora.	por meio dos seguintes indicadores e seus pesos: I. Manifestações Devolvidas, com peso de 15%; II. Manifestações com Resposta Fora do Prazo, com peso de 25%; III. Manifestações Procedentes, com peso de 35%; e IV. Reclamações a cada 10 mil economias / usuários, com peso de 25%.
Art. 32 O prestador ou concessionária cujo Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) ou indicador for classificado no nível "Insuficiente" ou "Crítico" deverá apresentar plano de melhorias, sujeito à aprovação da Arsesp, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação e regulamentos pertinentes e das medidas cabíveis individualmente.	Sugerimos explicitar o prazo máximo para a etapa de análise do plano de melhorias pela Arsesp.	Art. 32 O prestador ou concessionária cujo Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) ou indicador for classificado no nível "Insuficiente" ou "Crítico" deverá apresentar plano de melhorias, sujeito à aprovação da Arsesp, no prazo de (15) quinze dias úteis, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação e regulamentos pertinentes e das medidas cabíveis individualmente.
Art. 34 – Inciso I. Não apresentar as informações obrigatórias mencionadas no Art. 2º, inciso VI desta deliberação e o manifestante não for localizado pelo SAU-Arsesp após três tentativas de localização sem sucesso;	Como não se trata de uma manifestação em que haverá atuação da concessionária, solicitamos que o protocolo seja cancelado, para que não haja injustiça no levantamento do IQGA IV (reclamações a cada 10 mil economias/usuários). Propomos a exclusão deste artigo.	
Art. 34 – Inciso II.O manifestante não responder à solicitação do SAU-Arsesp para complementar informações, tal como previsto no § 3º, do Art. 8º, desta deliberação, em até 3 (três) dias úteis;	Idem justificativa do inciso I	





Art. 34 — Inciso III. A manifestação for solucionada pelo prestador de serviço ou concessionária e comunicada ao manifestante pelo SAU-Arsesp;  Art.34 — Inciso IV. O SAU-Arsesp responder ao manifestante por meio de parecer conclusivo sobre a manifestação apresentada, tal como estabelecido no Art. 11 desta	Renumerado pelos motivos apontados nos incisos I e II  Renumerado pelos motivos apontados nos incisos I e II	Art. 34 – Inciso I. A manifestação for solucionada pelo prestador de serviço ou concessionária e comunicada ao manifestante pelo SAU-Arsesp;  Art. 34 – Inciso II. O SAU-Arsesp responder ao manifestante por meio de parecer conclusivo sobre a manifestação apresentada, tal como estabelecido no Art. 11 desta
deliberação; Art. 34 – Inciso V. Mediante acordo entre as partes; e	Renumerado pelos motivos apontados nos incisos I e II	deliberação; Art. 34 – Inciso III. Mediante acordo entre as partes; e
Art. 34 – Inciso VI. Ocorrer a hipótese do § 4º, do Art. 8º, desta deliberação.	Como o registro de mais de uma manifestação de mesmo conteúdo, apresentada pelo mesmo manifestante, resultará na vinculação dos protocolos, solicitamos que o novo protocolo seja cancelado, para que não haja duplicidade no levantamento do IQGA IV (reclamações a cada 10 mil economias/usuários).  Propomos a exclusão deste artigo.	
Redação inexistente	Para que o prazo indicado no Art. 22 seja cumprido e para que as faturas/contas indicadas no Art. 35 não fiquem suspensas por tempo maior do que o do atendimento, solicitamos que a manifestação seja encerrada caso SAU-Arsesp não consiga contato com usuário após três tentativas realizadas pelos meios de contato informados.	for solucionada ou devidamente respondida pelo prestador de serviço ou concessionária e o SAU-ARSESP não conseguir contato com o manifestante, após três tentativas realizadas pelos meios de contato informados.
Art. 34 – Inciso IV - § 1º. Todas as manifestações serão encerradas no sistema,	Sugerimos explicitar o prazo máximo para realização do processo de	Art. 34 – Inciso IV - § 1º. Todas as manifestações serão encerradas no sistema,





exclusivamente pelo SAU-Arsesp.	encerramento da manifestação.	exclusivamente pelo SAU- Arsesp no prazo máximo de 03 (três) dias contados a partir do recebimento da resposta conclusiva encaminhada pela Ouvidoria da concessionária ou prestador de serviços.
Art. 35 Fica suspensa a exigência de pagamento da fatura/conta que fizer parte da manifestação, quando o objeto for relacionado a valores, assim como a execução de corte, interrupção ou suspensão do fornecimento, caso ainda não tenha ocorrido, motivada pelo inadimplemento da fatura/conta, até o encerramento da manifestação pelo SAU-Arsesp.	Sugerimos a alteração da redação de forma a delimitar o escopo em conformidade com as Deliberações 106 e 53 e/ou posterior regulamentação que venha a substituí-la	Art. 35 Respeitadas as disposições e procedimentos especificados em outras deliberações, fica-Fica suspensa a exigência de pagamento da fatura/conta que fizer parte da manifestação, quando o objeto for relacionado a valores, assim como a execução de corte, interrupção ou suspensão do fornecimento, caso ainda não tenha ocorrido, motivada pelo inadimplemento da fatura/conta, até o encerramento da manifestação pelo SAU-Arsesp.
Art. 36 A qualquer tempo o SAU- Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos.		Art. 36 A qualquer tempo o SAU- Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos.
Art. 36 – §1º. Para o fim de que trata este artigo as partes poderão designar representante, mediante apresentação de procuração que indique os poderes e limites, inclusive para celebração de acordo	Sugerimos a alteração do termo "procuração" para "credencial" ou "carta de preposição".  As empresas têm procedimentos formais para expedição de procurações.	Art. 36 - §1º. Para o fim de que trata este artigo as partes poderão designar representante, mediante apresentação de procuração credencial ou carta de preposição que indique os poderes e limites, inclusive para celebração de acordo
Art. 39 A Portaria CSPE - 24, de 1999, passa a vigorar com as seguintes alterações:  "Art. 30	Manter a redação original da Portaria CSPE - 24, de 1999.  A simples ausência de resposta não pode ser considerada infração, sem que seja instaurado um procedimento sancionatório previsto nas Deliberações 31 (arts. 2º, 18, 28) e 53 (art. 68). É aplicação de penalidade	Art. 39 A Portaria CSPE - 24, de 1999, passa a vigorar com as seguintes alterações:  "Art. 30



Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo R. Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – CEP 05429-900 – São Paulo, SP Tel. (11) 3388-9373 / 8437 – Fax (11) 3816-6683 www.sabesp.com.br

tratamento de manifestações e solução de divergência entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva	pressupõe instauração do processo administrativo, com lavratura de termo de notificação e direito ao contraditório e ampla defesa, por isso sugerimos a alteração da redação para adequar ao arcabouço legal vigente.	análise e tratamento de manifestações e solução de divergência entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva
Art. 40 A Deliberação nº 031, de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:  "Art. 8º	Manter a redação original da Deliberação 31.  A simples ausência de resposta não pode ser considerada infração, sem que seja instaurado um procedimento sancionatório previsto nas Deliberações 31 (arts. 2º, 18, 28) e 53 (art. 68). É aplicação de penalidade pressupõe instauração do processo administrativo, com lavratura de termo de notificação e direito ao contraditório e ampla defesa, por isso sugerimos a alteração da redação para adequar ao arcabouço legal vigente.	Art. 40 A Deliberação nº 031, de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:  "Art. 8º



Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo R. Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – CEP 05429-900 – São Paulo, SP Tel. (11) 3388-9373 / 8437 – Fax (11) 3816-6683 www.sabesp.com.br

"Art 9º	"Art 9º
•••••	
XIV. Deixar de apresentar ou	XIV. Deixar de apresentar ou
descumprir o plano de	<del>descumprir o plano de</del>
melhorias, previsto no Art. 34 da	melhorias, previsto no Art. 34 da
Deliberação nº XXX, de	Deliberação nº XXX, de
XX/XX/XXXX.".	XX/XX/XXXX.".

\*\*\*