

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	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.	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 analisada e aprovada; b. Manifestação parcialmente procedente: manifestação analisada e aprovada em parte; c. Manifestação improcedente: manifestação analisada e não aprovada.	Idem justificativa do Inciso XI	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 analisada e aprovada em parte; c. Manifestação improcedente: manifestação analisada e não aprovada.
Redação inexistente	Há casos em que o protocolo informado para SAU-Arsesp pelo usuário não é referente ao motivo da reclamação acatada, ou	Art. 3 - § 4º Na hipótese do parágrafo terceiro, caso a Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás



SABESP

	seja, o manifestante não tinha feito seu registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado	canalizado identifique que o 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)	Art. 8 - § 5º Na hipótese do 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 evolidas) 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,



SABESP

		do parecer conclusivo emitido pelo SAU-Arsesp.
Art. 14 Na hipótese de não enquadramento em reanálise ou reabertura será registrada nova manifestação com novo número de protocolo.	Propomos ajuste no texto, explicitando o não enquadramento em reanálise ou reabertura.	Art. 14 Na hipótese de não enquadramento em reanálise ou reabertura, por se tratar de outro motivo ou objeto não mencionado no protocolo, será registrada nova manifestação com novo número de protocolo.
Redação inexistente	Há casos em que a prorrogação de prazo se dá por solicitação do próprio usuário (como, por exemplo, entrega de 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 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. 15 - § 3º A manifestação com prorrogação de prazo concedido pelo SAU- Arsesp não será considerada como devolvida.
Art. 16 Após a análise da resposta o SAU-Arsesp poderá, se considerar necessário, solicitar esclarecimentos ou informações adicionais ao prestador de serviço ou	Propomos inclusão de prazo para análise do SAU-Arsesp e prazo do prestador de serviço ou concessionária de dez dias	Art. 16 Após a análise da resposta o SAU-Arsesp poderá, se considerar necessário, solicitar esclarecimentos ou informações adicionais no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ao



SABESP

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 apresentá-los.
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 dar-se-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 dar-se-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.



SABESP

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 requerê-lo 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) ou cuja resposta seja 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 SAU-Arsesp.
Art. 24 No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a 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 8º, da Deliberação Arsesp nº 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 e 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 e de outras 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 8º, da Deliberação Arsesp nº 31/2008 ou de regulamento previsto, sujeita o prestador de serviços ou concessionária ao procedimento administrativo prévio de apuração de irregularidades e sancionatório previstos nas Deliberações 31 (arts. 2º, 18, 28)



SABESP

		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.	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	
Art. 26 As interrupções e falhas 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.	Solicitamos a exclusão 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).	Solicitamos a exclusão de “denúncia” deste artigo. Para apuração de denúncias sobre possível irregularidade pode ser necessário o acompanhamento de polícia. 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.	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,



SABESP

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	



SABESP

Art. 34 – Inciso III. A manifestação for solucionada pelo prestador de serviço ou concessionária e comunicada ao manifestante pelo SAU-Arsesp;	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 IV. O SAU-Arsesp responder ao manifestante por meio de parecer conclusivo sobre a manifestação apresentada, tal como estabelecido no Art. 11 desta deliberação;	Renumerado pelos motivos apontados nos incisos I e II	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	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.	Art.34–Inciso IV. A manifestação 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,



SABESP

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. 3º..... VIII. Não remeter à Arsesp, nos prazos estabelecidos, as informações ou os documentos solicitados para análise e	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. 3º..... VIII. Não remeter à Arsesp, nos prazos estabelecidos, as informações ou e os documentos solicitados para



SABESP

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. ” (NR) “Art. 4º XVII. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 34 da Deliberação nº XXX, de XX/XX/XXXX.”.	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. ” (NR) “Art. 4º XVII. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 34 da Deliberação nº XXX, de XX/XX/XXXX.”.
Art. 40 A Deliberação nº 031, de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações: “Art. 8º V. Não remeter à ARSESP ou ao Poder Concedente, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 7 (sete) dias previsto pelo artigo 32, VI, da Lei Estadual nº 10.177/98, os dados, informações e documentos solicitados, inclusive para a análise e tratamento de manifestações e soluções de divergência entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente, ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva, caso a conduta não caracterize outra infração mais grave, prevista nesta Deliberação. ” (NR)	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 V. Não remeter à ARSESP ou ao Poder Concedente, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 7 (sete) dias previsto pelo artigo 32, VI, da Lei Estadual nº 10.177/98, os dados, informações e documentos solicitados, inclusive para a análise e tratamento de manifestações e soluções de divergência entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente, ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva, caso a conduta não caracterize outra infração mais grave, prevista nesta Deliberação. ” (NR)



SABESP

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 XIV. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 34 da Deliberação nº XXX, de XX/XX/XXXX.”.		“Art 9º XIV. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 34 da Deliberação nº XXX, de XX/XX/XXXX.”.
---	--	--
