



## **MANIFESTAÇÃO TÉCNICA**

<b>Expediente</b>	CCT N° 004/2020
<b>Interessado</b>	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP
<b>Ementa</b>	Consulta Pública nº 02/2020. Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo. ARSESP. Proposta de Agenda Regulatória 2020 – 2021. Contribuição. Fundação Procon/SP.

### **I – INTRODUÇÃO**

Trata-se de Consulta Pública nº 02/2020, da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, para colher contribuições e manifestações referentes à proposta de Agenda Regulatória ARSESP 2020 – 2021, a ser aprovada pela Diretoria da ARSESP. Segundo a Agência, a Agenda Regulatória é um instrumento que visa assegurar a previsibilidade das ações que serão tomadas pelo órgão regulador no âmbito dos serviços públicos, além de garantir a transparência dos atos, permitindo que a sociedade acompanhe os trabalhos e participe das discussões dos assuntos propostos.



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



O documento apresenta propostas de ações a serem desempenhadas pelas seguintes Diretorias da Agência:

- DG - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;
- DS - Diretoria Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico;
- DEE - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia
- DEF – Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados;
- DRI - Diretoria de Relações Institucionais;

Posto isto, elaboramos a presente Manifestação Técnica apresentando quadro que contemple a proposta de Agenda Regulatória, ora objeto da Consulta Pública ARSESP nº 02/2020, com as contribuições e as suas respectivas justificativas pela Fundação Procon/SP, sob o viés do Código de Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

## II – CONTRIBUIÇÃO

<b>Ação Regulatória</b>	<b>Contribuição</b>	<b>Justificativa</b>
DG 7 (DG 7 – AR-2019-2020)  Atividades atípicas, acessórias e correlatas – Deliberação nº 571/2015	Entendemos que a Deliberação em referência pode ser aperfeiçoada, a exemplo da aprimoração dos meios de expressão da concordância do consumidor para evitar a contratação indevida de serviços não solicitados pelo usuário, bem como melhorar a explicitação dos meios de cancelamento, esclarecendo que o ato	Em relação a Deliberação ARSESP Nº 571 de 07/05/2015, a Fundação Procon/SP entende que ao se permitir a cobrança de outros serviços diversos ao de gás canalizado, ficará a ARSESP responsável por fiscalizar a contratação destes terceiros pela concessionária, ou seja, as formas e mecanismos de contratação e de sua cobrança.



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



	<p>pode ser feito a qualquer momento.</p> <p>Também estabelecer expressamente na norma a solidariedade entre a concessionária e o prestador de SERVIÇO ATÍPICO, estendendo a responsabilidade deste quanto a reparação de eventuais danos causados em decorrência da prestação desses serviços.</p>	<p>E mais, as distribuidoras e os prestadores de serviços atípicos se subordinam ao ordenamento jurídico pátrio e, por aplicação dessa premissa, se submetem ao Código de Defesa do Consumidor, devendo cumprir com uma série de deveres, dentre eles, o de prestar informações claras, precisas, objetivas e ostensivas.</p> <p>Ressalta-se que o prestador de serviço atípico e a concessionária passam a fazer parte da cadeia de consumo, logo eventuais prejuízos e vícios no serviço sofridos pelos consumidores, também implicará em responsabilidade solidária conforme disposição expressa na Lei 8.078/90.</p>
<p>DG 19</p> <p>Estudo do indicador TAE (Tempo de Atendimento de Emergência)</p>	<p>Conforme objetivo exarado na própria minuta da Agenda, as concessionárias prestadoras de serviço de distribuição de gás canalizado devem proporcionar maior agilidade nos deslocamentos de equipes de emergência, diminuindo os tempos de atendimento nos casos de vazamento e falta de gás.</p>	<p>As distribuidoras têm o dever de atender de forma ágil as situações de emergência que ameacem a integridade física e patrimonial dos consumidores, com também de garantir o constante abastecimento do gás.</p> <p>Estes direitos estão garantidos no Código de Defesa do Consumidor, que prevê, como direito básico, a proteção à vida, à saúde e à segurança contra produtos ou serviços considerados perigosos ou nocivos, além da obrigação das concessionárias em fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.</p>



<p>DS 6 (DS 7 – AR 2019-2020)</p> <p>Estudo técnico sobre descontinuidade no abastecimento (pressão)</p>	<p>A agenda deve estabelecer metas rígidas para que as companhias de saneamento resolvam, em definitivo, os casos de descontinuidade no abastecimento de água potável, tendo em vista a essencialidade do serviço para o consumidor.</p>	<p>O Código de Defesa do Consumidor define os serviços de saneamento básico, como é o caso da água, como um bem essencial à vida humana, acarretando no dever de fornecimento adequado e contínuo, além da garantia da efetiva reparação pelos danos causados pela falta do serviço.</p> <p>Admite-se tão somente, e de forma eventual, a suspensão no fornecimento de água nos casos em que seja necessário a realização de reparos, modificações ou melhorias nos sistemas, e ainda nos casos de emergência, situações em que o prestador do serviço tem o dever de informar aos usuários sobre a interrupção com antecedência e de maneira ampla, para que todos os consumidores tenham conhecimento, ressalvado os casos de emergência.</p>
<p>DEE 11</p> <p>Workshop de Segurança em Instalações de Energia Elétrica.</p>	<p>Em relação à segurança em instalações de energia elétrica, entendemos pertinente a discussão sobre a ocupação desordenada dos postes, tendo em vista que as distribuidoras de energia elétrica têm o dever de zelar para que o compartilhamento de postes com as prestadoras de serviço de telecomunicações se faça e se mantenha de acordo com às normas técnicas.</p>	<p>O CDC determina que as concessionárias são obrigadas a fornecer serviços de forma adequada, eficiente e segura, e mais consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelo defeito na prestação do serviço prestado, atribuindo o dever de ressarcir os danos provocados por atividades exercidas no seu interesse e sob seu controle, inclusive em relação ao consumidor equiparado, qual seja, aquele terceiro que, embora não tenha relação</p>



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



		<p>contratual com o fornecedor, sofre as consequências de um acidente de consumo.</p> <p>Ora, é público e notório que a falta de cumprimento das normas para o compartilhamento dos postes da rede de distribuição de energia elétrica com outras empresas prestadoras de serviços públicos de telecomunicação (telefonia, internet e TV por assinatura) acaba gerando um emaranhado de cabos e fios que sobrecarregam os postes, acarretando não apenas um problema visual, mas também de perigo à população exposta a este fato.</p> <p>São muito comuns os registros de fios soltos, postes envergados, remendos e cabos partidos com pontas metálicas aparentes, muitas vezes ao alcance das pessoas, motivo pelo qual este assunto merece ser levantado, debatido e, conseqüentemente, solucionado.</p>
DEF 11	A eventual discussão sobre os critérios a serem estabelecidos para composição de percentual de compartilhamento das receitas indireta apuradas pelas concessionárias não poderão impactar a modicidade tarifária aos usuários, de maneira a prejudicar a coletividade de consumidores.	<p>O Código de Defesa do Consumidor preconiza a proteção à parte mais vulnerável na relação de consumo, qual seja, o consumidor.</p> <p>A modicidade tarifária estabelece que, no momento de fixação, revisão ou reajuste de tarifas de serviço público, deve ser</p>



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



		<p>assegurado o direito do usuário de ter acesso ao serviço público, seja ele prestado direta ou indiretamente pelo Estado.</p> <p>E por se tratar de água, bem essencial à vida humana, deve ser garantido que as tarifas dos serviços de saneamento básico sejam acessíveis aos seus usuários, principalmente àqueles de baixa renda.</p>
<p>DRI 1 (DRI 6 – AR-2019-2020)</p> <p>Estudo sobre iniciativas que visem dar aos documentos técnicos produzidos pela Arsesp uma linguagem acessível ao público em geral</p>	<p>A proposta deverá garantir que os documentos técnicos confeccionados pelo órgão regulador proporcionem informações compreensíveis para todos os consumidores.</p> <p>Ressalta-se que a linguagem rebuscada aliada a tecnicidade dos documentos produzidos pela Agência faz com que o debate sobre determinados temas fique circunscrito aos atores que detenham conhecimento sobre o assunto, principalmente os agentes de mercado.</p> <p>Tal fato não só delimita como também impede a participação social dos consumidores e demais cidadãos.</p>	<p>O dever de informar é princípio e norma no Código de Defesa do Consumidor, por disposição do art. 6º, III, e art. 31. Da leitura destes dispositivos, observa-se não ser qualquer tipo de informação que se presta a atender as exigências do CDC.</p> <p>A informação deve ser, dentre outras qualidades, correta (verdadeira), clara (de fácil e imediato entendimento), precisa (exata, definida ou categórica), ostensiva (de fácil percepção, dispensando qualquer esforço na sua assimilação) e em língua portuguesa.</p>
<p>DRI 3 (DRI 5 - AR-2019-2020)</p> <p>Estudo sobre a divulgação de procedimentos gerais acerca de</p>	<p>O órgão regulador deve divulgar a respeito da tramitação dos processos e os seus respectivos prazos, relativo as solicitações enviadas à Agência,</p>	<p>O princípio da informação e da transparência nas relações de consumo estão alicerçados no CDC, como direito essencial, e devem ser observados não só</p>



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



<p>respostas a solicitações enviadas à Arsesp</p>	<p>principalmente ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, canal utilizado pelos consumidores, os quais tem direito de saber a respeito do processamento do seu pleito e o prazo para manifestação da ARSESP.</p> <p>Além das Lei nº 10.177/98, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual, e da Lei nº 12.527/11, que regula o acesso a informações, a Agência deve observar também a Lei nº 10.294/99, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado, que abrange os órgãos da Administração Pública indireta, como é o caso da ARSESP.</p>	<p>pelos prestadores de serviço público regulados, como também pelos órgãos reguladores desses mesmos serviços.</p>
---	---	---

São Paulo, 20 de fevereiro de 2020.

**Haroldo Zillig Porto**  
Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria de Assuntos Jurídicos

**Maria Feitosa Lacerda**  
Supervisão de Assuntos Legislativos  
Diretoria de Assuntos Jurídicos



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



## **DESPACHO DA DIRETORA**

**Expediente:** CCT 004/2020

De acordo, encaminhe-se à Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, após aprovação da Diretoria Executiva. Posteriormente ao envio, archive-se.

Em \_\_\_\_\_ de fevereiro de 2020.

**Maria Cristina Favoretto**  
Diretora de Assuntos Jurídicos

De acordo  
**Fabia Pasin Puglisi**  
Assessor Chefe