

DELIBERAÇÃO Nº ... , DE ... DE DE 2015

Estabelece 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.

A Diretoria da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, no exercício das competências que lhe foram atribuídas pela Lei Complementar 1.025, de 7 de dezembro de 2007, em especial, o art. 7º, VIII e XIII,

Considerando que a ARSESP dispõe de Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP para os serviços públicos de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado, conforme dispõe o inciso III do § 1º do art. 41 da Deliberação ARSESP 53, de 27 de abril de 2009;

Considerando a necessidade de estabelecer os prazos e procedimentos do relacionamento entre o SAU-ARSESP, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado e os usuários e demais interessados;

Considerando a necessidade da ARSESP em assegurar o cumprimento dos padrões e procedimentos estabelecidos em relação à qualidade do atendimento às manifestações de usuários e demais interessados;

Considerando a necessidade de atendimento aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor; e

Considerando que as decisões tomadas pelo SAU-ARSESP não prejudicarão àquelas das esferas penais, cíveis e administrativas que poderão ser buscadas pelos usuários.

DELIBERA:

Art. 1º. O SAU-ARSESP é o serviço disponível por meio de diferentes canais de comunicação, de acesso gratuito, que se destina a registrar e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado.

Art. 2º - Para fins desta Deliberação, entende-se:

- I - Manifestação: reclamação, denúncia, crítica, sugestão, elogio, pedido de informação ou orientação sobre o serviço regulado, inclusive quanto a direitos, deveres, prazos e procedimentos previstos na legislação dos setores de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado.

- II - Manifestante: toda pessoa, física ou jurídica, que apresente uma manifestação no SAU-ARSESP.

Art. 3º. O manifestante poderá utilizar o SAU-ARSESP nas seguintes hipóteses:

- I - Insatisfação quanto à solução de manifestação apresentada ao prestador de serviços ou concessionária ou quanto ao atendimento recebido;
- II - Necessidade de obter informação acerca da legislação dos setores de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado, dos prestadores de serviços, das concessionárias, ou da ARSESP;
- III - Dificuldade ou impossibilidade de acesso aos canais de comunicação informados pelos prestadores de serviços ou concessionárias;
- IV - Apresentação de denúncias, críticas, sugestões e elogios relacionados aos setores de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado, aos prestadores desses serviços, às concessionárias ou à ARSESP;

Art. 4º. Todo manifestante poderá apresentar suas manifestações ao SAU-ARSESP por meio dos seguintes canais:

- I – Telefone, por meio do número disponibilizado na fatura mensal do serviço público e informado no sítio eletrônico da ARSESP;
- II – E-mail, informado no sítio eletrônico da ARSESP;
- III – Correspondência, endereçada para a sede da ARSESP;
- IV – Presencial, na sede da ARSESP;
- V – Sítio eletrônico da ARSESP (www.arsesp.sp.gov.br), por meio do preenchimento e envio de Formulário.

Art. 5º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão registradas em sistema e receberão um número de protocolo do atendimento realizado.

Art. 6º. Para a análise da manifestação cabe ao SAU-ARSESP verificar:

- I - a existência de manifestação idêntica apresentada pelo mesmo manifestante;
- II - a existência da reclamação registrada no prestador de serviços ou concessionária pelo manifestante, excetuadas as hipóteses de que trata o art. 3º, inciso III e IV desta deliberação;
- III - os dados mínimos necessários para a análise e o encaminhamento da manifestação ao prestador de serviços ou concessionária.

Art. 7º. – Após a análise da manifestação, esta poderá ser encaminhada ao prestador de serviços ou concessionária para resposta ao SAU-ARSESP.

§ 1º. A resposta conclusiva do prestador de serviços ou concessionária ao SAU-ARSESP deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º. Antes do exaurimento do prazo para resposta, o SAU-ARSESP poderá conceder, mediante solicitação do prestador de serviços ou concessionária, uma única prorrogação de até 3 (três) dias.

§ 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.

§ 4º. Após a análise da resposta, de que trata o § 1º. deste artigo, o SAU-ARSESP poderá solicitar esclarecimentos ou informações adicionais aos prestadores de serviços ou concessionárias, que deverão responder em até 5 (cinco) dias.

§ 5º. No caso específico dos serviços de distribuição de gás canalizado, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a simples ausência de resposta da concessionária ao SAU-ARSESP no prazo previsto configura a ocorrência de infração, sujeita à imposição de penalidade de advertência, nos termos dos incisos VIII e IX, do Art. 3º da Portaria CSPE nº 24/1999 e/ou posterior regulamentação que venha a substituí-la.

§ 6º. No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a simples ausência de resposta do prestador de serviços ao SAU-ARSESP, no prazo previsto, configura a ocorrência de infração, sujeita à imposição de penalidade de advertência, nos termos do inciso V do artigo 8º da Deliberação ARSESP nº 31/2008 e/ou posterior regulamentação que venha a substituí-la.

Art. 8º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão encerradas:

- I - quando solucionadas pelo prestador de serviços ou concessionária;
- II - quando o SAU-ARSESP responder ao manifestante, com a análise conclusiva sobre a manifestação apresentada;
- III - quando o SAU-ARSESP não localizar o manifestante, após três tentativas realizadas através dos meios de contato informados;
- IV - quando o manifestante não atender às solicitações do SAU-ARSESP, conforme disposto no inciso III do artigo 6º desta deliberação;
- V - após a realização de mediação na qual se buscou a solução do conflito.

§ 1º. Todas as manifestações serão encerradas no sistema, exclusivamente pelo SAU-ARSESP.

§ 2º. O encerramento das manifestações pelo sistema do SAU-ARSESP não impede outras ações de regulação e fiscalização da ARSESP.

Art. 9º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de 20 (vinte) dias.

Parágrafo único. Na impossibilidade de atendimento do prazo a que se refere este artigo, o manifestante será comunicado pelo SAU-ARSESP sobre os motivos do atraso e a previsão de resposta.

Art. 10. As interrupções nos canais de atendimento aos usuários mantidos pelos prestadores de serviços ou concessionárias deverão ser comunicadas ao SAU-ARSESP no prazo de duas horas a partir de seu início.

Art. 11. Fica suspensa a exigência de pagamento da fatura quando o objeto de manifestação for relacionado a valores, assim como a execução de corte, interrupção ou suspensão do fornecimento, motivada pelo inadimplemento da fatura, até o encerramento da manifestação pelo SAU-ARSESP.

Parágrafo único. Após o encerramento da manifestação, a fatura será reemitida e entregue ao usuário pelo prestador de serviços ou concessionária com a data de vencimento não inferior a cinco (5) dias contados da sua apresentação;

Art. 12. A qualquer tempo, o SAU-ARSESP, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá promover a mediação de eventual conflito.

§ 1º. As partes poderão designar representante para a mediação, mediante apresentação de procuração que indique os poderes e limites, inclusive para celebração de acordo.

§ 2º. O mediador será designado dentre os servidores da ARSESP pelo Diretor de Relações Institucionais.

§ 3º. O mediador poderá requerer a participação de outros servidores da ARSESP pela sua reconhecida capacidade técnica.

Art. 13. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.