



São Paulo, 13 de maio de 2016

PR-778/2016

Ref.: Deliberação ARSESP 106/09 - Propostas de melhoria relacionadas aos Processos Comerciais - Equacionamento das situações identificadas na transição entre as legislações relativas ao cadastro de usuário, titularidade e débitos.

Prezado Senhor,

Em função da reunião realizada no dia 11/04 p.p. entre a SABESP e esta Agência Reguladora, onde foram discutidas questões atinentes aos processos comerciais, encaminhamos Nota Técnica elaborada pelas áreas competentes da Companhia - CM / FF / MP / RO - datada de 06/05/2016, contendo a proposta de melhoria para equacionamento das questões afetas à titularidade dos débitos dos usuários.

Solicitamos avaliação com a maior brevidade possível, tendo em vista a necessidade de prever mecanismos que auxiliem na cobrança de débitos já existentes e que inibam o acúmulo de novos débitos de difícil recuperação.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos de elevada estima e consideração, nos colocando à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

  
**MARCEL COSTA SANCHES**  
Superintendente de Assuntos Regulatórios

Ilustríssimo Sr.

**Hélio Luiz Castro**

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico  
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP

15:27 16/05/2016 080280 0000000 000000



## NOTA TÉCNICA

**Assunto:** Deliberação ARSESP 106/09 – Propostas de melhoria relacionadas aos Processos Comerciais - Equacionamento das situações identificadas na transição entre as legislações relativas ao cadastro de usuário, titularidade e débitos.

O Regulamento do Sistema Tarifário dos serviços prestados pela SABESP, aprovado pelo Decreto Estadual nº 41.446/96, disciplinou até 2009, de forma exclusiva, as ações da empresa em relação a cadastro de usuários e cobrança de faturas/contas de consumo.

O Regulamento estabelecia a responsabilidade solidária do proprietário do imóvel por débitos da ligação de água e/ou esgoto, ou seja, o ressarcimento de débitos de faturas/contas não quitadas por eventual usuário ocupante do mesmo. Por conta disto, a SABESP direcionava seu relacionamento ao imóvel e respectivo proprietário, não havendo prejuízo quando os dados do usuário estavam desatualizados, pois o vínculo de responsabilidade estava estabelecido na legislação. Em muitos casos não havia sequer um usuário cadastrado, sendo realizado o faturamento e emissão da fatura/conta utilizando somente os dados do imóvel.

Para os municípios operados pela SABESP e regulados pela ARSESP, a Deliberação 106/2009 mudou este cenário quando determinou que os débitos de faturas/contas de consumo fossem vinculados ao usuário do serviço, não mais existindo a responsabilidade solidária do proprietário do imóvel. Isso mudou a relação com o usuário, principalmente no que tange às ações de combate à inadimplência, que eram baseadas principalmente no corte do fornecimento de água e na supressão da ligação.

Para atender de forma plena o novo conceito, além da previsão de atualização dos dados dos usuários, eram necessárias mudanças de cultura, interna e externamente, adequação dos processos e do Sistema Comercial da empresa, para ter como centro o usuário e não mais o imóvel.

Com objetivo de complementar a nossa base cadastral e, simultaneamente, aculturar o usuário à necessidade de informar e manter seus dados atualizados junto à empresa, incentivamos os usuários a procurar a SABESP por meio das seguintes ações:

- Na entrega do contrato de adesão a todos os usuários, que teve início em setembro/2011 com os municípios regulados naquela oportunidade, foi inserida campanha conscientizando sobre a necessidade de atualização cadastral;
- Divulgação no site da SABESP e na Agência Virtual;
- *Banners* nas Agências de Atendimento;



- Exibição obrigatória do nome do usuário na fatura/conta, o que antes era opcional;
- Para os imóveis sem nome de usuário cadastrado, foi exibida mensagem na fatura/conta sobre a necessidade de atualização dos dados cadastrais;
- Inserção do nome do usuário nos documentos de cobrança, onde antes só constava o endereço do imóvel.

Para realizar as atualizações de forma massiva, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Atualização do cadastro porta a porta pelo TACE – Técnico em Atendimento Comercial Externo, profissional que realiza a medição de consumo e visita cada imóvel mensalmente;
- Aplicativo para atualização do cadastro pela Agência Virtual no site da SABESP, que ficou disponível aos usuários entre 2011 e 2013;
- Atualização cadastral pelas Centrais de Atendimento Telefônico;
- Intensificação da atualização nas agências de atendimento presencial;
- Exibição de mensagem de alerta sobre a necessidade de atualização cadastral nas telas de atendimento do Sistema Comercial, indicando quando não há atualização do cadastro do usuário há mais de um ano.

Em complementação ao esforço realizado, em 2015 foi contratada uma empresa especializada para enriquecer o cadastro de usuários, entre outros itens. Os produtos deste contrato estão demonstrados no quadro abaixo:

| PRODUTO  | RESULTADO  |
|--|--|
| Produto 1 – Compatibilização de endereços com a base dos Correios, incluindo CEP                         | 92% dos endereços compatibilizados e com CEP   |
| Produto 2 – Clientes Saldo de Acordo Rompido – Acerto de CPFs incorretos e obtenção dos dados de contato | De 183.229 acordos enviados, foram ajustados com sucesso os dados de 156.341         |
| Produto 3 – Clientes responsáveis pelas ligações de água e/ou esgoto                                     | Das 7,5 milhões de ligações ativas, 62,5% tiveram seu cadastro enriquecido           |
| Produto 4 – Clientes responsáveis pelas contas pendentes de pagamento                                    | Das 9,7 milhões de contas enviadas, 36% das contas com dados do cliente enriquecidos |

A tabela a seguir mostra a qualidade do cadastro de usuários:

- Antes do esforço de atualização, situação em junho/2011;
- Antes do enriquecimento dos dados por meio de contrato, situação em setembro/2015;
- Depois da inserção dos dados em nosso cadastro.

R



| Qualidade do cadastro                 | Ligações ativas |              |              |
|---------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|
|                                       | jun/11          | set/15       | mai/16       |
| PF com nome e sem número de documento | 30,9%           | 13,6%        | 7,8%         |
| PF com nome e RG, sem CPF             | 44,6%           | 23,1%        | 9,9%         |
| <b>PF com nome e CPF</b>              | <b>5,7%</b>     | <b>48,3%</b> | <b>67,8%</b> |
| <b>PJ com razão social e CNPJ</b>     | <b>1,9%</b>     | <b>3,6%</b>  | <b>3,6%</b>  |
| PJ com razão social e sem CNPJ        | 1,4%            | 3,9%         | 3,9%         |
| Ligações sem cliente/ cadastro ruim   | 15,6%           | 7,5%         | 7,0%         |

Constata-se que ainda existem imóveis e ligações sem usuário cadastrado. Ressaltamos que no âmbito do contrato houve indicação de usuário potencial a partir de dados de mercado, representando 4,5% das ligações. Para estes casos e para as demais situações sem usuário cadastrado, a SABESP está prevendo novas ações com objetivo de reduzir ainda mais este número.

Em relação à adequação dos processos internos, a SABESP efetivou alterações em seus procedimentos e no Sistema Comercial para identificar, por período, a responsabilidade pelos débitos de um mesmo endereço e ligação. Para um mesmo endereço e ligação é possível haver débitos de diferentes usuários. Com a nova rotina evita-se a cobrança de débito de usuários anteriores do usuário atual.

Como apresentado, a empresa tem trabalhado fortemente nos últimos 6 anos para adequar-se à nova legislação, observando os direitos dos usuários e buscando conscientizá-los quanto aos seus deveres. Apesar do esforço, encontramos algumas dificuldades para as quais solicitamos apoio da ARSESP na solução.

#### Processo de troca de titularidade quando do encerramento da relação contratual

A Deliberação 106/09 prevê o encerramento da relação contratual com o desligamento do fornecimento de água na saída do usuário e a seu pedido (Artigo 37 – Inciso I). O desligamento temporário é realizado no cavalete (padrão antigo) ou na Unidade de Medição de Água – UMA (novo padrão), sendo que para que haja a interrupção do fornecimento, até que o novo usuário solicite a ligação de água, o cavalete ou a UMA devem estar acessíveis.

Em casos em que não é possível o acesso ao cavalete ou UMA, há inviabilidade técnica para interrupção do fornecimento sem que haja supressão do ramal na calçada, processo que traz complexidade não justificada para um desligamento a princípio temporário. Com a impossibilidade da interrupção do fornecimento, o imóvel continua com os serviços de abastecimento disponíveis.

Para estes casos, em nossa avaliação a melhor alternativa é passar a responsabilidade pela ligação e pelas novas faturas/contas de consumo emitidas após o pedido de desligamento da

unidade pelo usuário ao proprietário do imóvel. Para realizar esta mudança teríamos o envio obrigatório de comunicado ao proprietário informando sobre a ocorrência e sobre a responsabilidade pelas faturas/contas, orientando-o sobre como indicar eventual usuário, além da possibilidade de solicitar a supressão da ligação por imóvel vago (Proposta de Comunicado no Anexo I).

#### Cobrança de faturas/contas pendentes de pagamento.

Com a possibilidade de segregação de períodos para estabelecer responsabilidade pelos débitos de determinada ligação, a SABESP ficou com um saldo de 74,5 mil faturas/contas pendentes de pagamento em 8,8 mil ligações, onde o usuário atual informou e comprovou não ser o responsável pelas respectivas faturas/contas de consumo do imóvel.

Em muitos destes casos, como o cadastro de usuários estava em período de transição, não conseguimos identificar quem era o usuário no período. Ainda, existem lacunas de períodos entre usuários, geralmente correspondentes ao período em que o imóvel ficou vazio entre uma locação e outra e não houve comparecimento do usuário ou do proprietário na época para solicitar o desligamento do fornecimento ou mesmo para atualizar os dados cadastrais, mesmo já sendo de responsabilidade do usuário manter os dados cadastrais atualizados.

Para essas faturas/contas, é importante termos a alternativa de transferir a responsabilidade pelos débitos ao proprietário do imóvel no período, mediante envio de comunicado listando as contas envolvidas e orientando sobre a possibilidade de indicar o usuário que ocupava ou responsável pelo imóvel no período, se for o caso (Proposta de Comunicado no Anexo II).

#### Condicionar o encerramento da relação contratual e a concessão de novas ligações à quitação ou negociação de débitos

Os Artigo 11 e Parágrafo 1º do inciso II do Artigo 37 da Deliberação 106/09, preveem que:

- A SABESP não pode condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos; e
- Para um usuário que tenha deixado débitos em uma ligação e mudado para um outro local, a concessão de uma nova ligação não esteja condicionada à negociação ou quitação dos débitos pendentes referentes ao(s) imóvel(is) ocupado(s) anteriormente.

Tais regras incentivam a inadimplência, haja vista que os usuários podem utilizar diferentes imóveis e abandonar eventuais dívidas deixadas em cada um deles.

A adoção de medida oposta para os trechos dos referidos artigos, condicionando o encerramento da relação contratual e também a concessão de novas ligações à quitação de débitos, reforça o relacionamento do usuário com os serviços, pois assim ele mantém consigo seus débitos até a completa quitação. Esta já é a prática nas empresas Eletropaulo,

R

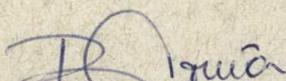


Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo  
Superintendência Comercial e de Relacionamento com Clientes - CM  
Rua Samaritá, 1.117 - CEP 02518-080 - São Paulo, SP  
Tel. (11) 3388-8074 / 8477  
www.SABESP.com.br

Comgás, COPASA e CAGECE, todos operando em ambientes regulados.

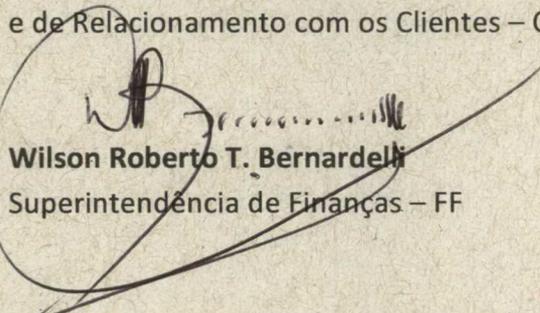
Por fim, tal prática torna o Parágrafo 1º do inciso II do Artigo 37 da Deliberação ARSESP 106/09 aderente ao previsto no Inciso I do mesmo Artigo, que prevê o encerramento da relação contratual “observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso”.

São Paulo, 06 de maio de 2016.

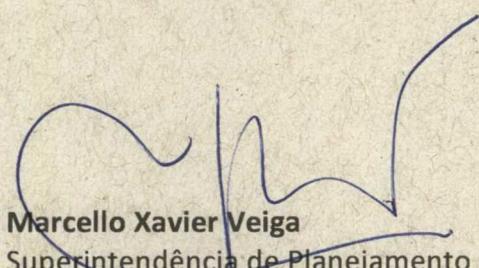


**Regina Corrêa**

Superintendência Comercial  
e de Relacionamento com os Clientes – CM



**Wilson Roberto T. Bernardelli**  
Superintendência de Finanças – FF



**Marcello Xavier Veiga**  
Superintendência de Planejamento e  
Desenvolvimento da Metropolitana – MP



**Maurício Soutto Mayor Jr.**  
Resp. Superintendência de Gestão e  
Desenvolvimento Operacional  
da Diretoria de Sistemas Regionais – RO



ANEXO I

Sr(a) Nome do proprietário  
Proprietário do imóvel em referência

Ref.: RGI n.º  
Endereço do imóvel:

Prezado Senhor(a),

O último usuário cadastrado como titular da ligação de água e/ou esgotos em referência solicitou o encerramento da relação contratual junto à SABESP, tendo em vista que desocupou o imóvel e deixou de ser o usuário responsável pelo pagamento das faturas/contas de consumo.

Nestas ocasiões, o procedimento adotado é desligar o fornecimento dos serviços, porém, como o seu hidrômetro não está acessível e nos documentos apresentados pelo usuário anterior identificamos que o imóvel é de sua propriedade, passaremos a emitir as faturas/contas em seu nome, como usuário dos serviços.

Para facilitar o pagamento das faturas/contas, é possível solicitar junto ao banco o cadastro da conta em débito automático. Ainda, é possível solicitar junto à SABESP a entrega da fatura/conta em endereço diferenciado ou o vencimento em data mais adequada.

Assim que houver um novo ocupante no imóvel, é importante orientá-lo a comparecer à SABESP para realizar seu cadastro como novo responsável pela ligação, responsabilizando-se pelas faturas/contas dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, conforme determina a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP. Para isso, o novo ocupante deverá comparecer a uma de nossas agências com RG, CPF e documento que comprove seu vínculo com imóvel, como, por exemplo, o contrato de locação.

Caso prefira o desligamento do serviço, é possível agendar o desligamento gratuito no hidrômetro ou solicitar a supressão por imóvel vago. Os serviços de supressão por imóvel vago e de religação são cobrados conforme Tabela de Preços e Prazos de Serviços disponível em nosso site e homologada pela ARSESP, atualmente nos valores de R\$ 41,00 a supressão e R\$ 40,00 a religação.

Para mais informações sobre o desligamento do fornecimento e como solicitar a religação posteriormente, consulte nosso Guia de Serviços na internet pelo endereço [www.SABESP.com.br](http://www.SABESP.com.br) ou entre em contato com um de nossos canais de atendimento.

Atenciosamente,

Local e Data:

Assinatura



ANEXO II

Sr(a) Nome do proprietário  
Proprietário do imóvel em referência

Ref.: RGI n.º  
Endereço do imóvel:

Prezado Senhor(a),

Conforme determinação da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, a SABESP considera como responsável pelo pagamento das faturas/contas dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário o usuário dos serviços, ou seja, o ocupante do imóvel.

Para os períodos referentes às faturas/contas abaixo, não foi possível identificar o usuário dos serviços, razão pela qual atribuímos tais débitos ao proprietário do imóvel, conforme prevê o Regulamento do Sistema Tarifário dos serviços prestados pela SABESP, aprovado pelo Decreto Estadual nº 41.446/96.

| Nº FATURA/CONTA | MÊS/ANO DE REFERÊNCIA | VALOR |
|-----------------|-----------------------|-------|
|                 |                       |       |
|                 |                       |       |

Caso verifique que nos períodos indicados o imóvel não era de sua propriedade ou havia um ocupante no imóvel, solicitamos comparecer a uma de nossas agências de atendimento com RG, CPF e documento comprobatório (contrato de compra e venda, contrato de locação, escritura, etc.) para que a situação seja regularizada. Em caso contrário, é possível realizar o parcelamento dos débitos junto à SABESP.

Para saber a agência mais próxima, visite nosso site [www.SABESP.com.br](http://www.SABESP.com.br) ou entre em contato com uma de nossas Centrais de Atendimento Telefônico:

Região Metropolitana de São Paulo:

0800 011 9911 – Serviços Comerciais de 2ª a 6ª feira das 7h às 21h, e sábado, das 7h às 13h

0800 7773700 – Para pessoas com deficiência auditiva e de fala: 2ª a 6ª feira das 8h às 18h, e sábado, das 7h às 13h

Interior e Litoral do Estado de São Paulo:

0800 055 0195 e 0800 016 0195 Para pessoas com deficiência auditiva e de fala

Serviços Comerciais de 2ª a 6ª feira das 7h às 21h, e sábado, das 7h às 13h

Para informações sobre como realizar o parcelamento dos débitos, consulte nosso Guia de Serviços na internet pelo endereço [www.SABESP.com.br](http://www.SABESP.com.br) ou entre em contato com um dos nossos canais de atendimento, citados acima.

**O não pronunciamento após o recebimento desta no prazo de 15 dias, poderá implicar em cobrança judicial ou outras ações de cobrança.**

Obs.: Se este débito já tiver sido pago, favor desconsiderar os termos desta correspondência.

Atenciosamente,

Local e Data:

Assinatura