



APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES – CONSULTA PÚBLICA Nº 05/2019

Minuta de Deliberação que estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp.
Participante: Companhia de Gás de São Paulo - COMGÁS
Meios de contato: Alexandra Barone (abarone@comgas.com.br), fone: 11 99974-6465

Dispositivo da minuta	Contribuição	Redação sugerida para o dispositivo
Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: (...) XV. Manifestação emergencial: manifestação que, por sua natureza, tenha caráter de urgência;	Sugerimos a essa Agência a especificação para “caráter de urgência”. Para a Concessionária “caráter de urgência” está relacionado com reclamações decorrentes de <u>vazamento ou falta de gás</u> .	Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: (...) XV. Manifestação emergencial: manifestação que, por sua natureza, tenha caráter de urgência (reclamações decorrentes de vazamento ou falta de gás);
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.	Sugerimos para manifestações registradas e classificadas como emergenciais a alteração do prazo de resposta para 03 (três) dias úteis, tendo em vista o prazo necessário para a apuração da ocorrência, verificação de informações/documentos e confirmação de informações a campo necessárias para o encaminhamento do parecer conclusivo.	Art. 25 Para as manifestações registradas no SAU-Arsesp e classificadas como emergenciais os prestadores de serviço ou concessionárias terão o prazo de até 3 (três) dias úteis para encaminhar parecer conclusivo contendo os esclarecimentos pertinentes.



<p>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.</p>	<p>Solicitamos a inclusão de parágrafo que defina o intervalo de tempo da indisponibilidade ou falha ocorrida nos canais de atendimento da Concessionária.</p> <p>Sugerimos ainda a inclusão de parágrafo que <u>estabeleça um canal específico para a comunicação de ocorrências (interrupções/falhas nos canais de atendimento).</u></p>	<p>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.</p> <p>§ 1º A comunicação deverá ser realizada pelo prestador de serviço ou Concessionária para interrupções com prazo de duração a partir de 30 minutos e para falhas com duração a partir de 01 (uma) hora.</p> <p>§ 2º As comunicações deverão ser feitas em canal específico definido pelo SAU-ARSESP.</p>
<p>Art. 28 Os índices dos indicadores referentes às tabelas 1, 3 e 4, do Anexo I desta deliberação, baseados na série histórica registrada, contemplam as etapas</p>	<p>Solicitamos a essa Agência que os índices dos indicadores propostos no Art. 27 sejam aplicados a partir</p>	<p>Art. 28 Os índices dos indicadores referentes às tabelas 1, 3 e 4, do Anexo I desta Deliberação,</p>



<p>de implantação, evolução e maturidade, correspondentes, respectivamente, aos anos 2020, 2021 e 2022, sendo:</p> <p>I. Implementação: fase de adaptação aos índices estabelecidos;</p> <p>II. Evolução: fase de direcionamento à classificação de desempenho “Bom”; e</p> <p>III. Maturidade: fase de obtenção da classificação de desempenho “Bom”.</p>	<p>da etapa de maturidade. Entendemos que somente a partir dessa etapa (ano de 2022) poderão ser avaliados os serviços prestados.</p>	<p>baseados na série histórica registrada, contemplam as etapas de implantação, evolução e maturidade, correspondentes, respectivamente, aos anos 2020, 2021 e 2022, sendo:</p> <p>I. Implementação: fase de adaptação aos índices estabelecidos;</p> <p>II. Evolução: fase de direcionamento à classificação de desempenho “Bom”; e</p> <p>III. Maturidade: fase de aplicação dos indicadores constantes do Artigo 27 e obtenção da classificação de desempenho “Bom”.</p>
<p>Art. 30 Para o nível alcançado em cada um dos indicadores será atribuída nota de referência, conforme Tabela 5, do Anexo I, desta deliberação.</p>	<p>Sugerimos a esta Agência a revisão e adequação da “Tabela 5 – Nota de referência”, ajuste no indicador aceitável, no qual apresenta um range de > 90 < 100% para que este passe a apresentar somente o indicador > 90%, tendo em vista impossibilidade técnica para cálculo entre > 90% e < 100%.</p>	



<p>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.</p> <p>§1º Após o encerramento da manifestação a fatura/conta será reemitida e entregue ao manifestante pelo prestador de serviço ou concessionária com data de vencimento não inferior a cinco (5) úteis dias contados da sua apresentação.</p> <p>§2º Se a manifestação for considerada improcedente o manifestante estará sujeito ao pagamento da fatura/conta com a incidência de multa e juros de mora, nos termos de regulamentação específica, com a data de vencimento não inferior a cinco (5) úteis dias contados da sua apresentação.</p>	<p>Solicitamos a supressão do referido artigo, na medida em que além de incentivar o não adimplemento da conta de consumo por eventual descontentamento, sem prévia análise de procedência do pleito pela Concessionária, a disposição ainda fere preceito fundamental no que tange à contraprestação para a concessionária referente ao consumo de gás realizado pelo cliente, gerando insegurança ao equilíbrio econômico financeiro do Contrato, bem como estimulando abertura de atendimentos com este objeto (como um “primeiro atendimento”) por meio do referido canal. É importante destacar que a suspensão da cobrança e até mesmo do corte não pode ser dar de forma preliminar, sem análise conclusiva do caso concreto pela concessionária e por esta Agência, do contrário estar-se-á descumprindo todo os princípios, dentre eles, da razoabilidade, da proporcionalidade, da segurança jurídica, e normas que regem a</p>	
--	---	--



	concessão e a relação contratual e regulatória estabelecida entre a concessionária e o usuário.	
Art. 36 A qualquer tempo o SAU-Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos.	Propomos a retirada da frase “a qualquer tempo”, pois entendemos que a mediação deve ser promovida após finalizados todos os procedimentos do SAU-ARSESP.	Art. 36 O SAU-Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos.
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 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	Solicitamos a essa Agência a exclusão do Artigo 39, pois qualquer alteração na Portaria CSPE nº 24 deverá ser precedida de Consulta Pública específica para alteração daquele regulamento, inclusive ferindo frontalmente o princípio da transparência, que norteia todos os atos da Administração Pública, ao passo que o chamamento à Consulta Pública se refere à revisão da norma e procedimento do Serviço de Atendimento ao Usuário, e não à Portaria que disciplina o processo sancionatório, de modo que poderão haver interessados que não se	



	<p>manifestarão pela falta de clareza do objeto da Consulta Pública, estes que teriam interesse em contribuir para eventual mudança da Portaria CSPE nº 24/99, e o estão deixando de fazer, por entenderem não estar sendo tratada neste momento.</p> <p>Não obstante, há agenda regulatória publicada pela Arsesp, através da Deliberação Arsesp Nº 776/2017, contendo ação específica de revisão da Portaria CSPE Nº 24/99, que regulamenta os procedimentos para imposição de penalidades às concessionárias na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado.</p>	
--	--	--