



## Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

**Este formulário deverá ser encaminhado à Arsesp para o endereço eletrônico [consultapublica@arsesp.sp.gov.br](mailto:consultapublica@arsesp.sp.gov.br)**

**Participante:** Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

**Meios de Contato:** [coex@idec.org.br](mailto:coex@idec.org.br) (A/C. Claubert Leite e Michel Souza) - Telefone: (11) 3874-2150

- ( ) agente econômico
- ( x ) representante de órgão de classe ou associação
- ( ) Consumidor ou usuário
- ( ) representante de instituição governamental
- ( ) representante de órgãos de defesa do consumidor
- ( ) Outros: \_\_\_\_\_

Ref. *Deliberação da ARSESP que visa estabelecer os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp*

Avaliação geral:

Trata-se de consulta pública sobre a “Minuta da Deliberação Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU)”, instaurada no âmbito do Processo ARSESP-0068-2019, para regulamentar sobre os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp.

As diretrizes da referida minuta foram apresentadas em reunião na ARSESP em 29 de março de 2019, em que o advogado Michel Roberto Oliveira de Souza esteve representando o Idec. Nesta reunião, foram feitas várias considerações e sugestões. Conforme se depreende da



RUA DESEMBARGADOR GUIMARÃES, 21  
ÁGUA BRANCA SÃO PAULO-SP 05002-050  
55 11 3874 2150

Junte-se à luta pelos direitos dos consumidores.  
O Idec é feito por pessoas como você. Associe-se  
[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

minuta que agora é colocada na consulta pública, muitas das sugestões foram acatadas pela Agência, e ainda algumas preocupações foram devidamente atendidas. Ressalta-se que as questões ligadas às manifestações emergenciais, previsão de indicadores, encerramento das manifestações por ausência de dados obrigatórios e ao processo de mediação foram itens que trouxeram apreensão das entidades presentes na referida reunião e que tiveram alterações significativas e positivas no texto que ora se encontra em consulta pública.

Dessa forma, a proposição, de uma forma geral, propõe-se a regulamentar e efetivar os direitos dos consumidores e usuários do serviço público de saneamento e de gás canalizado, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n. 8.078, de 1990) e também no Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei Federal n. 13.460, de 2017). Abaixo são relacionadas algumas contribuições específicas com a finalidade de aperfeiçoar o texto proposto.

| Dispositivo da minuta   | Contribuição   | Redação sugerida para o dispositivo  |
|---|--|--|
| <p>Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições:</p> <p>(...)</p> <p>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:</p> <p>a. Manifestação procedente: manifestação analisada e aprovada;</p> <p>b. Manifestação parcialmente procedente: manifestação analisada e aprovada em</p> | <p>A contribuição é no sentido de deixar mais clara a determinação das consequências da aceitação da reclamação/denúncia pelo consumidor do serviço público.</p> | <p>Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições:</p> <p>(...)</p> <p>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:</p> <p>a. Manifestação procedente: manifestação analisada e <b>acatada, com as determinações da ARSESP</b>;</p> <p>b. Manifestação parcialmente procedente:</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>parte; e<br/>c. Manifestação improcedente: manifestação analisada e não aprovada.</p>   |   | <p>manifestação analisada e <b>acatada em parte, com as determinações da ARSESP</b>; e<br/>c. Manifestação improcedente: manifestação analisada e <b>não acatada</b>.</p>  |
| <p>Art. 6º As formas de atendimento descritas nos incisos I a III do artigo 4º serão informadas ao público de maneira clara e visível:<br/>I. Na fatura mensal de água e esgoto e de gás canalizado: o telefone; e<br/>II. No sítio eletrônico da ARSESP:<br/>a. O telefone;<br/>b. O endereço para recebimento de correspondência eletrônica (e-mail);<br/>c. O formulário para registro de manifestação;<br/>d. O endereço para correspondência;<br/>e. O aplicativo para smartphone; e<br/>f. O endereço para atendimento presencial.</p> | <p>A fatura é o elemento que o consumidor tem mais acesso quando encontra problemas com o serviço público. Sugere-se que sejam disponibilizados não somente o telefone, mas também os demais canais de atendimento;</p> | <p>Art. 6º As formas de atendimento descritas nos incisos I a III do artigo 4º serão informadas ao público de maneira clara e visível:<br/>I. Na fatura mensal de água e esgoto e de gás canalizado:<br/><b>a. O telefone;</b><br/><b>b. O endereço para recebimento de correspondência eletrônica (e-mail);</b><br/><b>c. O endereço para correspondência;</b><br/><b>d. Link para o aplicativo para smartphone;</b> e<br/>f. O endereço para atendimento presencial; e<br/>II. No sítio eletrônico da ARSESP:<br/>a. O telefone;<br/>b. O endereço para recebimento de correspondência eletrônica (e-mail);<br/>c. O formulário para registro de manifestação;<br/>d. O endereço para correspondência;<br/>e. O aplicativo para smartphone; e<br/>f. O endereço para atendimento presencial.</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Art. 8º Após o registro da manifestação, caberá ao SAU-Arsesp classificar a manifestação em:</p> <p>I. reclamação;<br/>II. solicitação primeiro contato;<br/>III. pedido de informação;<br/>IV. sugestão;<br/>V. elogio; ou<br/>VI. crítica.</p> | <p>A classificação deverá também especificar que há uma reclamação emergencial, nos termos dos artigos 2º, inc. XV, e 25, caput.</p>   | <p>Art. 8º Após o registro da manifestação, caberá ao SAU-Arsesp classificar a manifestação em:</p> <p>I. reclamação;<br/><b>II. reclamação emergencial;</b><br/>III. solicitação primeiro contato;<br/>IV. pedido de informação;<br/>V. sugestão;<br/>VI. elogio; ou<br/>VII. crítica.</p>   |
| <p>Art. 18 A manifestação encaminhada ao prestador de serviço ou concessionária após às 17h (dezessete horas) terá sua contagem de prazo iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente.</p>  | <p>No documento entregue em 29 de março de 2019, a proposta “Reclamação após às 19h, sábados, domingos e feriados: contagem de prazo a partir do primeiro dia útil subsequente”. Entendemos que não há motivo para se considerar após às 17h, devendo-se retornar à proposta inicial, até porque isso pode influenciar no prazo de resposta, tendo em vista a contagem em dias úteis. Além disso, é necessário estabelecer o prazo para a resolução de manifestação emergencial.</p> | <p>Art. 18 A manifestação encaminhada ao prestador de serviço ou concessionária após às <b>19h (dezenove horas)</b> terá sua contagem de prazo iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente.</p> <p><b>Parágrafo único. No caso de manifestação emergencial, conforme classificado pela SAU-Arsesp, o prazo a que se refere o art. 25 será iniciado no momento for encaminhada ao prestador de serviço ou à concessionária.</b></p> |
| <p>CAPÍTULO IX<br/>Do Processo de Solução de Conflitos</p>  | <p>A proposição foi modificada após a reunião de 29 de março de 2019, na qual o Idec e</p>   | <p>CAPÍTULO IX<br/>Do Processo de Solução de Conflitos</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Art. 36 A qualquer tempo o SAU-Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos.</p> <p>§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.</p> <p>§2º. Os procedimentos estabelecidos no caput deste artigo poderão ser alterados, a qualquer tempo, por deliberação específica, emitida pela Arsesp.</p> | <p>demais participantes demonstraram que qualquer regulamentação de mediação de conflitos realizada pela ARSESP necessita de um maior aprofundamento e maiores estudos. A redação proposta está condizente com as preocupações. Nossa sugestão visa garantir a autonomia da vontade do Manifestante.</p> | <p>Art. 36 A qualquer tempo o SAU-Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos.</p> <p>§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.</p> <p>§2º. Quando instaurado pela SAU-Arsesp o procedimento descrito no caput deste artigo, é facultativo ao Manifestante.</p> <p>§3º. Em todo procedimento extrajudicial de solução de conflitos instaurado pela SAU-Arsesp, serão respeitados os princípios dispostos na Lei de Mediação (Lei Federal nº. 13.140, de 2015), principalmente quanto à necessidade de preservação da isonomia entre as partes e da autonomia da vontade das partes;</p> <p>§4. Os procedimentos estabelecidos no caput deste artigo poderão ser alterados, a</p> |
|---|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | qualquer tempo, por deliberação específica, emitida pela Arsesp. |
|--|--|--|