



Contribuições à Consulta Pública 05/2019

Participante: Estela Waksberg Guerrini

Órgão: Defensoria Pública do Estado de São Paulo (Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor)

Contato: ewguerrini@defensoria.sp.def.br

Telefone: 11 3101-0155

Dispositivo da minuta	Contribuição	Redação sugerida
Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: 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: a. Manifestação procedente: manifestação analisada e aprovada; b. Manifestação parcialmente procedente: manifestação analisada e aprovada em parte; e	É importante deixar claro que não cabe à Arsesp “aprovar” uma manifestação, mas sim acatá-la ou não, se ela tiver fundamentos. Como reflexo do acatamento, a Arsesp pode determinar consequências à concessionária caso ela não cumpra o seu dever espontaneamente.	Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: 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: a. Manifestação procedente: manifestação analisada e acatada, com as determinações da ARSESP; b. Manifestação parcialmente procedente: manifestação analisada e



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Núcleo Especializado de
Defesa do
Consumidor

c. Manifestação improcedente: manifestação analisada e não aprovada.		acatada em parte, com as determinações da ARSESP; e c. Manifestação improcedente: manifestação analisada e não acatada.
Art. 6º As formas de atendimento descritas nos incisos I a III do artigo 4º serão informadas ao público de maneira clara e visível: I. Na fatura mensal de água e esgoto e de gás canalizado: o telefone; e	A fatura mensal é o documento que chega às mãos do consumidor todo mês e é nesse documento que deveria constar a informação completa sobre todas as formas de acesso do consumidor ao SAU. Dificilmente, ou raramente, ou consumidor acessa ao sítio eletrônico da Arsesp. Não poucas as vezes o consumidor sequer tem acesso à internet ou sabe nela navegar. É importante que na fatura conste ao menos as principais formas de contato com o SAU	Art. 6º As formas de atendimento descritas nos incisos I a III do artigo 4º serão informadas ao público de maneira clara e visível: I. Na fatura mensal de água e esgoto e de gás canalizado: a. O telefone; b. O endereço para recebimento de correspondência eletrônica (e-mail); c. O aplicativo para smartphone.
Art. 8º Após o registro da manifestação, caberá ao SAU-Arsesp classificar a manifestação em: I. reclamação; II. solicitação primeiro contato; III. pedido de informação; IV. sugestão; V. elogio; ou VI. crítica.	A classificação deverá também especificar que há uma reclamação emergencial, nos termos dos artigos 2º, inc. XV, e 25, caput.	Art. 8º Após o registro da manifestação, caberá ao SAU-Arsesp classificar a manifestação em: I. reclamação; II. reclamação emergencial; III. solicitação primeiro contato; IV. pedido de informação; V. sugestão; VI. elogio; ou



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Núcleo Especializado de
Defesa do
Consumidor

		VII. crítica.
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	Verificamos que na proposta original apresentada na reunião do dia 29 de março de 2019, constava o horário das 19h. Sugerimos que esse horário seja mantido, pois é perfeitamente possível iniciar providências no fim de tarde. Especificamente em situações de emergência, como consta no art. 25, não deve haver horário limite para a manifestação chegar no prestador de serviço ou na concessionária, devendo o prazo de 4h ser iniciado assim que a manifestação dê entrada na empresa. Não é razoável que uma manifestação emergencial tenha que chegar até às 17h (ou mesmo 19h) e que o prazo de 4h se inicie somente no primeiro dia útil subsequente (ex. vazamento de gás, vazamento de água)	Art. 18 A manifestação encaminhada ao prestador de serviço ou concessionária após às 19h (dezenove horas) terá sua contagem de prazo iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente. Parágrafo único. No caso de emergência, o prazo a que se refere o art. 25 será iniciado assim que a manifestação classificada como emergencial seja encaminhada ao prestador de serviço ou à concessionária.
Art. 34 A manifestação apresentada ao SAU-Arsesp será encerrada quando: I. Não apresentar as informações obrigatórias mencionadas no Art. 2º, inciso VI desta	As tentativas de contato com o manifestante devem ocorrer em dias e horários distintos para aumentar a chance de sucesso nessa localização. Se o manifestante trabalha fora no horário	Art. 34 A manifestação apresentada ao SAU-Arsesp será encerrada quando: I. Não apresentar as informações obrigatórias mencionadas no Art. 2º, inciso VI desta



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Núcleo Especializado de
Defesa do
Consumidor

deliberação e o manifestante não for localizado pelo SAU-Arsesp após três tentativas de localização sem sucesso;	comercial, de nada adianta que as três tentativas sejam feitas entre 9h e 18h. Seria importante também incluir nesse dispositivo que as tentativas não se resumem a ligações telefônicas, pois muitas pessoas não conseguem atender o telefone quando estão trabalhando mas conseguem, por exemplo, responder uma mensagem de whatsapp ou um e-mail.	deliberação e o manifestante não for localizado pelo SAU-Arsesp após três tentativas de localização, realizadas em dias e horários distintos, e por canais diferentes de comunicação, como telefone, programa de troca de mensagens ou e-mail, sem sucesso;
Art. 36 A qualquer tempo o SAU-Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos. §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. §2º. Os procedimentos estabelecidos no caput deste artigo poderão ser alterados, a qualquer tempo, por deliberação específica, emitida pela Arsesp.	É importante que conste de forma expressa que a participação do manifestante no processo de solução de conflito é facultativa.	Art. 36 A qualquer tempo o SAU-Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos. §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. §2º. Quando instaurado pela SAU-Arsesp o procedimento descrito no caput deste artigo, é facultativo ao Manifestante. §3º. Em todo



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Núcleo Especializado de
Defesa do
Consumidor

		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;
--	--	--