

ANEXO
TABELA-MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES

Participante: Gas Natural São Paulo Sul S.A Responsável: Claudia Henrique Provasi Meios de contato: provasi@naturgy.com Através do Responsável pelos telefones 15-3322-3500 /6410 / 6411/ 6430		
Dispositivo da minuta	Contribuição	Justificativa
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.	<p>Solicitamos para fim de dirimir dúvidas que a ARSESP estabeleça o que considera emergencial quando no envio da manifestação à Concessionária a fim de que os prazos sejam cumpridos sem debates posteriores.</p>	<p>É essencial conhecer de imediato o que a ARSESP classifica como emergencial, pois cada reclamação pode envolver várias áreas da Concessionária. A fim de cumprir os prazos de respostas, precisamos ter essa informação de pronto desde a ARSESP. Sugerimos a seguinte redação:</p> <p>Art. 25 Para as manifestações registradas no SAU-Arsesp e classificadas como emergenciais – conforme informação destacada no envio à cada concessionária - os prestadores de serviço ou concessionárias terão o prazo de até 4 (quatro) horas 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	<p>Solicitamos à ARSESP que fiscalizações posteriores sobre o Padrão de Atendimento, especialmente o Fone, não sejam iniciadas desde que reste comprovada a oscilação momentânea. Falhas nos canais de atendimento só devem ser informadas em até 2 horas, desde que superiores a 2 horas de atendimento. Desse modo, evita-se a penalização das concessionárias, que não é o objetivo da</p>	<p>Entendemos que o fim primordial da Administração é a adequada prestação do serviço público e não havendo uma lacuna de tempo para a reprogramação do serviço, a ARSESP está suprimindo o direito da Concessionária de</p>

ANEXO
TABELA-MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES

<p>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>Administração. Isso porque, as Concessionárias conseguem se reprogramar para executar serviços no período de 2 horas.</p>	<p>defesa, possibilitando de início um risco de fiscalização. Sugerimos a seguinte redação: 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 - desde que as interrupções e falhas tenham sido superiores a 2h (duas horas) - sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis pela Arsesp.</p>
<p>Capítulo VI – Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento</p>	<p>Solicitamos à ARSESP que eventuais fiscalizações e/ou penalidades decorrentes da classificação dos indicadores de qualidade do atendimento propostos sejam debatidas em nova consulta pública somente depois de finda a etapa maturidade em 2022</p>	<p>Entendemos que as Concessionárias precisam de tempo hábil para se ajustar às novas normas e vez que a ARSESP estipula etapas até o alcance da etapa de maturidade, entendemos também visando garantir a ampla defesa e o contraditório que deve ser inserido um parágrafo ao artigo 31</p> <p>Art. 31 A nota final do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) será obtida através do resultado do cálculo abaixo descrito, aplicado à Tabela 6, do Anexo I, desta deliberação:</p> <p>$\Sigma (P \times N)$, onde: P= peso atribuído a cada indicador, conforme Art. 27;</p>

ANEXO
TABELA-MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES

		<p>e N= nota atribuída a cada indicador, conforme Art. 30. Parágrafo único: Inobstante a classificação por notas atribuídas no caput deste artigo, eventuais fiscalizações e/ou penalidades deverão ser tratadas por meio de Deliberação emitida para esse fim, logo após o término da etapa de maturidade em 31.12.2022.</p>
<p>Art. 34 A manifestação apresentada ao SAU-Arsesp será encerrada quando: § 2º. O encerramento das manifestações pelo sistema do SAU-Arsesp não impede outras ações de regulação e fiscalização da Arsesp.</p>	<p>Solicitamos que a ARSESP não inicie fiscalizações se for alcançada a satisfação pelo usuário ou se houver acordo entre as partes.</p>	<p>Entendemos que havendo satisfação do usuário ou acordo entre as partes, o serviço público restará adequadamente prestado, sem fato gerador para qualquer ato que possa gerar uma não conformidade passível de fiscalização e eventualmente, de penalidade. Tendo em vista que o fim precípua da Administração é a adequada prestação do serviço público e que deve ser observado o princípio da eficiência e da legalidade nos atos administrativos, sugerimos que o parágrafo 2º do artigo 34, seja alterado para: Art. 34 A manifestação apresentada ao SAU-Arsesp será encerrada quando: § 2º. O encerramento das manifestações pelo sistema do SAU-Arsesp não impede outras ações de regulação e fiscalização da Arsesp,</p>

ANEXO
TABELA-MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES

		exceto se for alcançada a satisfação do usuário e/ou acordo entre as partes.
<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</p>	<p>Solicitamos que seja mantido o prazo de vencimento já estipulado no artigo 57 da Deliberação ARSESP 732/17, haja vista que as Concessionárias o respeitam e têm seus procedimentos estabelecidos para esse fim. A Deliberação 732/17 dispõe sobre as condições gerais de fornecimento no Estado e deve prevalecer sobre a presente deliberação em consulta. A seguir, citamos o artigo 57 da mencionada Deliberação 732/17:</p> <p>Artigo 57 - O prazo para vencimento da Conta de Gás, contado da data da respectiva apresentação, será de, no mínimo, 5 (cinco) dias.</p>	<p>Entendemos que os prazos de faturamento devem seguir para fins de respeitar o princípio da legalidade e o princípio da eficiência, exatamente os termos da Deliberação ARSESP 732/17, que por força do princípio da Democracia Participativa, foi precedida de ampla discussão pública e dispõe sobre as condições gerais de fornecimento no Estado de SP. Propomos a seguinte redação ao parágrafos primeiro e segundo do artigo 35 da deliberação em consulta:</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, podendo ser emitido alternativamente, em até cinco (5) dias úteis contados da sua apresentação, a critério da Concessionária.</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,</p>

Rua Cyce Cesar, 24
Parque Campolim
Sorocaba SP Brasil

Tel.: 15 3224 5260
Fax: 15 3224 5299
www.gasnaturalsps.com.br

ANEXO
TABELA-MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES

<p>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>com a data de vencimento não inferior a cinco (5) úteis dias contados da sua apresentação, podendo ser emitido alternativamente, em até cinco (5) dias úteis contados da sua apresentação, a critério da Concessionária.</p>
<p>Art. 37 A Arsesp publicará mensalmente no seu sítio eletrônico os Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário, com o número de manifestações registradas nos segmentos de saneamento básico e de gás canalizado, os quais serão disponibilizados também na versão consolidada com os dados anuais.</p>	<p>Solicitamos para fins de coerência com os termos da proposta de inclusão de parágrafo ao artigo 31, que seja complementada a redação do artigo 37.</p>	<p>Nossa justificativa é a mesma proposta para a inclusão de parágrafo ao artigo 31, embasando-se ainda, no fato de que os atos administrativos devem ser harmônicos. Propomos a inclusão do seguinte parágrafo: Art. 37 A Arsesp publicará mensalmente no seu sítio eletrônico os Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário, com o número de manifestações registradas nos segmentos de saneamento básico e de gás canalizado, os quais serão disponibilizados também na versão consolidada com os dados anuais. Parágrafo único: Inobstante a publicação, eventuais fiscalizações e penalidades decorrentes de índice de qualidade de atendimento</p>

ANEXO
TABELA-MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES

		somente poderão após o término da etapa de maturidade em 31.12.2018
--	--	---