



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

Interessado: Fundação Procon-SP

Objeto: Consulta Pública nº 05/19 - Processo ARSESP 0068-2019 – Minuta da Deliberação Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU).

Ementa: Estabelecimento de prazos e procedimentos para o relacionamento entre o SAU-ARSESP, os prestadores de serviço de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado e os respectivos usuários e demais interessados.

O presente trabalho visa analisar a Minuta da Deliberação de Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU), elaborada pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arsesp, cuja Consulta Pública nº 05/2019, refere-se ao estabelecimento de prazos e procedimentos para o relacionamento entre o Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU) - ARSESP, os prestadores de serviço de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado e os respectivos usuários e demais interessados, no Estado de São Paulo.

PROPOSTA	SUGESTÃO	JUSTIFICATIVA
Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as	Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são	Com relação à solicitação de dados do usuário, entendemos que deverão receber toda a segurança determinada pela legislação

seguintes definições: (...) VI– Dados: Conjunto de informações obrigatórias e facultativas para o registro da manifestação: a- Nome completo do manifestante (obrigatória); b- CPF do manifestante (obrigatória, apenas nos casos de reclamação e solicitação primeiro contato). (...) d- Endereço do manifestante e do logradouro referente à manifestação, caso seja diferente (obrigatória).	adotadas as seguintes definições, atendendo ao disposto na legislação consumerista e de proteção de dados: (...) VI – Dados: Conjunto de informações obrigatórias e facultativas para o registro da manifestação: a- Nome completo do manifestante (obrigatória); b- CPF do manifestante (obrigatória, apenas nos casos de reclamação e solicitação primeiro contato) (...) d- Endereço do manifestante e do logradouro referente à manifestação, caso seja diferente (obrigatória)	consumerista, em especial a Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Destacamos também a Lei Federal nº 12.965/14, Marco Civil da Internet, que trouxe condições mínimas de segurança e privacidade no tratamento de dados, e a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709/2018 que vigorará a partir de agosto de 2020, que também afasta a possibilidade de que os dados dos usuários sejam utilizados sem o devido respeito à privacidade, à inviolabilidade, à intimidade, à honra e à imagem, ou com fins discriminatórios ilícitos ou abusivos. Por sua vez, a solicitação de dados para o registro da manifestação, tais como: nome completo, do CPF e do endereço do manifestante e do logradouro, pode afastar a possibilidade de não ser encontrada a reclamação, solicitação de primeiro contato, pedido de informação, sugestão, elogio, crítica e denúncia, caso haja usuários homônimos.
Art. 3º O SAU-Arsesp poderá ser acionado por todo e qualquer interessado em obter informação, reclamar, denunciar ou apresentar sugestão, elogio ou crítica em relação aos serviços de saneamento básico e distribuição de gás canalizado. (...)	Art. 3º O SAU-Arsesp poderá ser acionado por todo e qualquer interessado em obter informação, reclamar, denunciar ou apresentar sugestão, elogio ou crítica em relação aos serviços de saneamento básico e distribuição de gás canalizado. (...)	O usuário pode pretender efetuar o registro de sua reclamação, denúncia, sugestão, elogio, crítica ou denúncia, diretamente na ARSESP pelos mais variados motivos, não cabendo às instituições dificultarem ou impedirem o acesso ao serviço, pleiteando que previamente o usuário tenha procurado o prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado. A Agência obstaculiza o registro da reclamação ao <u>exigir</u> imotivadamente que o manifestante tenha feito o registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária

Art. 3º § 2º Para que a manifestação possa ser classificada como reclamação é necessário que o manifestante tenha feito seu registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado. § 3º Na hipótese do parágrafo anterior, não demonstrado o registro prévio, a manifestação será classificada como “solicitação primeiro contato” e o manifestante será orientado pelo SAU-Arsesp de que o assunto será encaminhado e tratado diretamente pela Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado.	§ 2º Para que a manifestação possa ser classificada como reclamação sugerimos que o manifestante efetue seu registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado. Exclusão do parágrafos § 3º	de gás canalizado. Essa exigência dificulta a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor pela presença do Estado no mercado de consumo, prejudicando a concretização da Política Nacional de Relações de Consumo na esfera estadual, na forma do Art. 4.º, inciso II, “c” da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), Além disso, a condicionante fere o direito básico do consumidor previsto no Art. 6.º, inciso VII do CDC, o qual assegura o acesso aos órgãos administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos ao consumidor. Importante frisar que, não raro observamos situações em que o consumidor não consegue o acesso ao canal das empresas, especialmente, quando de falhas no serviço e situações emergenciais. Nesse sentido, a Agência pode sugerir, mas não impor ao consumidor uma obrigação que o impeça de acessar o serviço de atendimento ao consumidor da respectiva Agência Reguladora.
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	Alteração do Art. 6º, inciso I e II: 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	O universo de usuários dos serviços públicos é extremamente plural, alcançando pessoas das mais variadas condições socioeconômicas e diante desse quadro estamos convictos que a informação sobre todos os canais de atendimento disponíveis ao consumidor, deve constar na fatura e no sítio eletrônico da Agência, cabendo ao consumidor a escolha do canal mais adequado ao seu perfil e necessidades, considerando que nem todos os consumidores tem acesso à internet.

II. No sítio eletrônico da ARSESP: a. O telefone; b. O endereço para recebimento de correspondência eletrônica (e-mail); c. O formulário para registro de manifestação; d. O endereço para correspondência; e. O aplicativo para smartphone; f. O endereço para atendimento presencial.	esgoto e de gás canalizado: o telefone; os endereços para recebimento de correspondências eletrônicas (e-mail); e atendimento presencial. e II. No sítio eletrônico da ARSESP: além das informações do inciso I, o formulário para registro de manifestação e o aplicativo para smartphone.	Nesse sentido, a falta de indicação de todos os canais na fatura, poderá representar inobservância aos Artigos 4.º, inciso II, “c” e 6.º, inciso VII da Lei 8.078/90.
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. (...) § 2º A manifestação classificada como “reclamação” deverá conter as informações obrigatórias mencionadas no art.	Alteração do Art. 8º: 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; VI. crítica; VII – reabertura; VIII. denúncia Alteração do Art. 8º, § 2º: Exclusão do § 3º “	A Agência deve monitorar os casos de reabertura e para tanto criar classificação pertinente, uma vez que a reabertura pode indicar, que o problema não foi resolvido de forma satisfatório, ou simplesmente não resolvido, pela concessionária. Nesse sentido, sugerimos ainda, manter o protocolo anterior com dígito verificador o que facilmente quantifique o número de reaberturas. Quanto a inclusão da denúncia, temos que a Deliberação prevê o registro de “denúncia” nos artigos 2º, inciso VIII, caput do 3º e caput do 9º, portanto, deve constar também no artigo 8º, o qual determina o procedimento de classificação da manifestação pela Agência. A exigência efetuada pela Agência para que o usuário/manifestante tenha feito o registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado, obstaculiza o registro de tal procedimento, o que deve ser afastada, nos termos da sugestão apresentada no o artigo 3ª.

2º, inciso VI, observado o disposto nos §§ 1º a 3º do art. 3º, todos desta Deliberação	(...) § 2º A manifestação classificada como “reclamação” deverá conter as informações obrigatórias mencionadas no art. 2º, inciso VI, observado o disposto nos §§ 1º a 3º do art. 3º, todos desta Deliberação.	
Art. 15 A Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária deverá enviar para o SAU-Arsesp, no prazo de 10 (dez) dias úteis, parecer sobre cada manifestação recebida, contendo todos os esclarecimentos pertinentes.	Alteração do Art. 15, “caput”: Art. 15 A Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária deverá enviar para o SAU-Arsesp, no prazo de 5 (cinco) dias úteis , parecer sobre cada manifestação recebida, contendo todos os esclarecimentos pertinentes	Com nossa <i>expertise</i> de órgão de defesa do consumidor pioneiro no país consideramos que, a concessão de 10 (dez) dias úteis torna o processo menos célere podendo resultar em prejuízo ao usuário, sendo mais razoável a redução do prazo para 5 (cinco) dias úteis, tempo suficiente do repasse da informação do prestador de serviço para o Serviço de Atendimento aos Usuários SAU – Arsesp.
Art. 16 Após a análise da resposta o SAU-Arsesp poderá, se considerar necessário, solicitar esclarecimentos ou informações adicionais ao prestador de serviço ou concessionária, que terá até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-los.	Alteração do Art. 16: Art. 16 Após a análise da resposta o SAU-Arsesp poderá, se considerar necessário, solicitar esclarecimentos ou informações adicionais ao prestador de serviço ou concessionária, que terá até 2 (dois) dias úteis para apresentá-los.	A empresa deve apresentar à Agência o parecer da demanda no menor prazo possível, evitando assim que o problema apresentado pelo consumidor se avolume em decorrência do tempo gasto na sua solução, por tratar-se de serviço essencial com base no Art. 22 do CDC.

Art. 20 A “solicitação primeiro contato” que não houver sido respondida pelo prestador de serviço ou concessionária no prazo de 10 dias úteis ou cuja resposta seja considerada insatisfatória, poderá resultar na abertura de nova manifestação, a critério do manifestante que, nesta hipótese, deverá requerê-lo junto ao SAU-Arsesp.	Art. 20 A “solicitação primeiro contato” que não houver sido respondida pelo prestador de serviço ou concessionária no prazo de 5 dias úteis ou cuja resposta seja considerada insatisfatória, poderá resultar na abertura de nova manifestação, a critério do manifestante que, nesta hipótese, deverá requerê-lo junto ao SAU-Arsesp.	Em nosso entendimento, o prazo concedido à concessionária para apresentar parecer sobre a manifestação é demasiado extenso. A exemplo de outros Normativos, tais como Decreto 6.523/2008 (SAC) e Resolução 632/14 (Telecomunicações), e considerando sobretudo a essencialidade dos serviços em discussão nesta Deliberação, nos parece imprescindível que o prazo seja reduzido para 5 (cinco) dias úteis, sob pena de afronta ao Art. 22 do CDC.
Art. 21 Nas manifestações classificadas como “reabertura” ou “reanálise”, o prestador de serviço ou a concessionária terá prazo de 10 dias úteis, após o encaminhamento pelo SAU-Arsesp, para apresentar sua resposta.	Art. 21 Nas manifestações classificadas como “reabertura” ou “reanálise”, o prestador de serviço ou a concessionária terá prazo de 5 dias úteis, após o encaminhamento pelo SAU-Arsesp, para apresentar sua resposta.	O prazo concedido à concessionária para apresentar parecer sobre a manifestação é demasiado extenso. A exemplo de outros Normativos, tais como Decreto 6.523/2008 (SAC) e Resolução 632/14 (Telecomunicações), e considerando sobretudo a essencialidade dos serviços em discussão nesta Deliberação, nos parece imprescindível que o prazo seja reduzido para, por exemplo, 5 (cinco) dias úteis, sob pena de afronta ao Art. 22 do CDC. Ademais, ainda que possa ocorrer uma reabertura ou reanálise da solicitação, sugere-se a redução pela metade do tempo previsto inicialmente para resposta do prestador de serviço ou da concessionária, pois a celeridade do processo beneficiará o usuário, podendo reduzir ou excluir o eventual prejuízo provocado.
Art. 22 As manifestações registradas no SAU-Arsesp e encaminhadas ao prestador de serviço ou à concessionária serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da	Art. 22 As manifestações registradas no SAU-Arsesp e encaminhadas ao prestador de serviço ou à concessionária serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de até	O prazo indicado pela Agência para apresentar resposta ao consumidor é demasiado extenso. A exemplo de outros Normativos, tais como Decreto 6.523/2008 (SAC) e Resolução 632/14 (Telecomunicações), e considerando sobretudo a essencialidade dos serviços em discussão nesta Deliberação, nos parece imprescindível que o prazo seja reduzido.

data de registro, podendo este prazo ser prorrogado por até 10 (dez) dias úteis, observado o disposto no Art. 15 desta deliberação. Art. 22 §1º Na hipótese de prorrogação o SAU-Arsesp deverá comunicar previamente o manifestante. Art. 22 § 2º Na impossibilidade de atendimento do prazo a que se refere o caput deste artigo, o manifestante será comunicado pelo SAU-Arsesp sobre os motivos do atraso e a previsão de resposta.	10 (dez) dias úteis, contados da data de registro, podendo este prazo ser prorrogado por até 5 (cinco) dias úteis, observado o disposto no Art. 15 desta deliberação. Alteração do Art. 22, §1º: §1º Na hipótese de prorrogação o SAU-Arsesp deverá comunicar previamente o manifestante, através do meio escolhido pelo consumidor quando do registro da manifestação. Alteração do Art. 22, §2º: Art. 22 § 2º Na impossibilidade de atendimento do prazo a que se refere o caput deste artigo, o manifestante será comunicado pelo SAU-Arsesp sobre os motivos do atraso e a previsão de resposta, através do meio escolhido pelo consumidor quando do registro da manifestação.	Quando à comunicação ao consumidor, esse deve ter o direito de escolher qual o melhor meio para contato da Agência ou da Concessionária. Privar o consumidor desta escolha pode prejudicar a concretização da Política Nacional de Relações de Consumo na esfera estadual, na forma do Art. 4.º, inciso II, “c” da Lei 8.078/90 e fere direito básico do consumidor previsto no Art. 6.º, inciso VII do mesmo diploma legal.
---	---	---

Art. 34 A manifestação apresentada ao SAU-Arsesp será encerrada quando: I. Não apresentar as informações obrigatórias mencionadas no Art. 2º, inciso VI (...) V. Mediante acordo entre as partes; (...) VI desta deliberação e o manifestante não for localizado pelo SAU-Arsesp após três tentativas de localização sem sucesso; II- O manifestante não responder à solicitação do SAU-Arsesp para complementar informações, tal como previsto no § 3º, do Art. 8º, desta deliberação, em até 3 (três) dias úteis;	Art. 34 A manifestação apresentada ao SAU-Arsesp será encerrada quando: I. Não apresentar as informações obrigatórias, mencionadas no Art. 2º, inciso VI, e essas forem imprescindíveis para o andamento da solicitação do consumidor/usuário (...) V. Mediante acordo entre as partes, devidamente confirmado pelo manifestante;	A manifestação não pode ser objeto de encerramento quando a informação solicitada não for imprescindível para o andamento da solicitação do consumidor. Desta forma, a Agência e o prestador de serviço devem prestigiar o bom atendimento à solicitação do consumidor, de forma que, havendo a possibilidade de atendimento, a simples ausência de informação não essencial, não pode ser utilizada para obstar a resposta a demanda do consumidor. É de fundamental importância que o consumidor confirme o acordo realizado com a Concessionária antes do encerramento da demanda junto à Agência, garantindo a concretização da Política Nacional de Relações de Consumo na esfera estadual, na forma do Art. 4.º, inciso II, “c” da Lei 8.078/90 e direito básico do consumidor previsto no Art. 6.º, inciso VII do mesmo diploma legal.
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	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	Ainda que a manifestação seja considerada improcedente, ao manifestante não poderá ser imputado qualquer acréscimo a título de multa ou juros de mora, porque a manifestação enseja uma conduta de boa-fé e como parte hipossuficiente da relação de consumo, não deve ser onerado pela improcedência do pedido. A discussão da demanda não pode prejudicar o consumidor com a cobrança de multa e juros de mora, ainda que a manifestação seja considerada improcedente, sob pena de inibir o registro junto à Agência.

inadimplemento da fatura/conta, até o encerramento da manifestação pelo SAU-Arsesp. §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.	tenha ocorrido, motivada pelo inadimplemento da fatura/conta, até o encerramento da manifestação pelo SAU-Arsesp. §2º Se a manifestação for considerada improcedente o manifestante estará sujeito ao pagamento da fatura/conta sem 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.	Nesse sentido, a cobrança deve ser suspensa até o parecer final da ARSESP. Exigir do consumidor que arque com encargos pela falta de pagamento de valores contestados, que só foram esclarecidos após a abertura da reclamação, configura-se como prática abusiva, coibida pelo Art. 39, V da Lei n.º 8.078/90.
--	---	--

FUNDAÇÃO PROCON SP