

Direitos e Deveres dos Usuários de Gás Canalizado

*Direitos e Deveres dos
Usuários de Gás Canalizado
de Acordo com a
Deliberação
Arsesp 732/2017*



Expediente:

Elaboração, organização e texto: Área de Comunicação da Diretoria de Relações Institucionais da Arsesp e Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado

Projeto Gráfico e Diagramação:
Sérgio Brandt/Arsesp

Imagens: Fotolia/Arquivo Arsesp

Impressão: Vivagraf

5ª Edição – Revisado e atualizado em fevereiro de 2018



SUMÁRIO

1.	Conheça a Arsesp _____	8
2.	As principais atribuições _____	10
3.	Setor de gás canalizado _____	12
4.	Principais direitos dos usuários de gás canalizado _____	14
5.	Principais deveres dos usuários de gás canalizado _____	18
6.	Principais deveres das concessionárias _____	21
7.	Prazos _____	24
8.	Informações gerais _____	26
9.	SAU da Arsesp _____	31
10.	Quando procurar a Arsesp _____	32
11.	Legislação Temática _____	35
12.	Glossário de termos _____	38

APRESENTAÇÃO

Este Guia Faz Parte de um Kit

com as informações sobre direitos e deveres dos usuários e concessionárias de Saneamento Básico, Energia Elétrica e Gás Canalizado.

Com este material, a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp) busca relacionar, de forma objetiva, informações úteis aos usuários paulistas de energia elétrica e gás canalizado, bem como aos usuários de serviços de saneamento básico dos municípios conveniados com a Agência.

Ao ajudá-los na compreensão e exigência de seus direitos, a Arsesp reafirma o seu compromisso de ampliar o diálogo com os cidadãos e demais agentes interessados nos setores em que atua.

Garantir as condições necessárias para a prestação de serviços de qualidade para expansão é uma das



atribuições da Arsesp, e uma maior transparência das normas que regem o relacionamento entre poder concedente, concessionária e usuários é uma ferramenta fundamental para este processo.



Boa leitura!



CONHEÇA A **arsesp**

Quem somos

A Arsesp é uma autarquia de regime especial vinculada à Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, criada em 2007 para regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico de titularidade estadual. A Agência também atua, por meio de delegação da Aneel, na fiscalização das distribuidoras de energia paulistas.

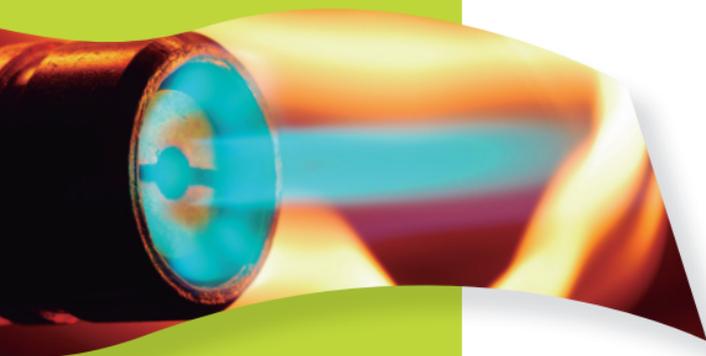
A Arsesp foi criada a partir da CSPE (Comissão de Serviços Públicos de Energia), autarquia que

atuou na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado desde 1998.

A sua criação é de grande importância para área de saneamento, pois está inserida no contexto de modernização da política estadual para o setor, bem como na sua adequação às leis que estabelecem normas gerais de contratação de consórcios públicos e diretrizes nacionais para o saneamento básico.



As principais atribuições da **arsesp**



Gás Canalizado

Regular e fiscalizar os
serviços de distribuição
de gás canalizado das 3
concessionárias paulistas;



Energia Elétrica

Por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), fiscalizar as 14 concessionárias de distribuição que atuam no Estado de São Paulo;



Saneamento Básico

Regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como aqueles, de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.



Setor de gás canalizado



A regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado é necessária para assegurar ao consumidor final a qualidade do produto, do atendimento comercial e do controle das tarifas. Para isso, o Governo do Estado de São Paulo criou a Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE) – atual Arsesp (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo).

O conjunto de regulamentos editados e por editar pela Arsesp tem como base a legislação que determina a competência do Estado na exploração direta, ou mediante concessão, dos serviços de gás canalizado em seu território, de maneira a atender as necessidades dos setores industrial, residencial, comercial, automotivo e outros.



ACESSE A arsesp

É possível entrar em contato com a Arsesp por meio dos seguintes canais:

Website: www.arsesp.sp.gov.br

SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário:

Saneamento: 0800 77 16883

Gás Canalizado: 0800 77 00427

Energia Elétrica: 0800 72 70167

Email: arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 6884

Email: ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Principais direitos dos usuários de gás canalizado



Conhecer os seus direitos é uma ferramenta muito importante para que os usuários de gás no Estado de São Paulo exijam uma **prestação de serviço de qualidade**. Veja alguns dos principais direitos dos usuários:

- Obter e utilizar o serviço, observadas as normas regulatórias do poder concedente e da Arsesp;
- Ter disponível cadastro de empresas especializadas na execução de serviços e obras necessárias à ligação e adaptação das instalações existentes;
- Receber serviço adequado e eficaz;
- Ser informado antecipadamente, quando houver, dos custos do(s) serviço(s) solicitado(s);



- Receber informações sobre o uso seguro e eficiente do gás;
- Ser atendido nos prazos estabelecidos para o atendimento comercial das demandas individuais;
- Ser indenizado, no prazo de 20 dias úteis, dos valores estabelecidos para as penalidades por descumprimento dos prazos para o atendimento, mediante solicitação ou reclamação;
- Exigir, a qualquer tempo, a verificação de leitura e de fornecimento de gás medido, devendo ser atendido em até 3 dias úteis;
- Ser informado em até 10 dias, por escrito, de mudança no dia e horário programados para a leitura do medidor;
- Escolher, em um mínimo de 6 opções, a data de vencimento da conta de gás. As datas opcionais devem ter uma diferença mínima de 5 dias entre elas;
- Receber a conta de gás no endereço da unidade usuária, ou no endereço eletrônico do usuário, de acordo com a sua escolha, com pelo menos 5 dias de antecedência;
- Indicar outro endereço de apresentação da conta de gás de sua responsabilidade. Contudo, a concessionária pode, eventualmente, cobrar pelo serviço;

- Ser ressarcido, em dobro ao que foi pago em excesso por erros de faturamento, de leitura ou medição, salvo engano justificável;
- Receber em até 3 dias úteis da constatação a devolução de pagamento em duplicidade da conta;
- Ser informado, por intermédio de aviso de débito, sobre a conta vencida e não paga, e que o não pagamento sujeitará o usuário à suspensão do fornecimento;
- Ser informado por escrito, com antecedência mínima de 10 dias, sobre a possibilidade de interrupção de fornecimento, nos seguintes casos:

- ▶ inadimplência da(s) conta(s) de gás;
- ▶ atraso de pagamento por prejuízos causados nas instalações da concessionária;
- ▶ impedimento ao acesso dos empregados da concessionária às instalações de sua propriedade;

- Ser informado sobre interrupções de fornecimento, por meio de comunicação de maior difusão na região, para manutenção, ampliação ou modificação nas instalações da concessionária, com antecedência de 72 hrs. Quando se tratar de atividades essenciais (hospitais, escolas, presídios) e industriais, o aviso deve ser individual, indicando a data, a hora e o tempo de suspensão e do restabelecimento do serviço;



- Ter restabelecido o fornecimento de gás no prazo máximo de 12 horas, quando a suspensão tenha sido programada;
- Ter o serviço telefônico gratuito disponível 24 h por dia para chamadas referentes a ocorrência de emergência;
- Ser informado, no prazo máximo de 10 dias, sobre as providências adotadas quanto as suas solicitações, consultas, informações ou reclamações;

Uso do sistema e de adesão;

Ter, para fins de conhecimento e consulta, nos locais de atendimento, exemplares da deliberação Arsesp 732, que estabelece as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo;

- No caso de quebra ou falha no funcionamento do Medidor, detectada pela Concessionária, a sua substituição deverá ocorrer em até 1 (um) dia útil, após a constatação.

Principais deveres dos usuários de gás canalizado



Como em qualquer contrato, as partes possuem direitos e obrigações. Veja alguns dos principais deveres dos usuários:

- **Informar ao Poder Público, à concessionária e à Arseps**, as irregularidades referentes aos serviços prestados, de que tenham tomado conhecimento;
- **Atender aos requisitos técnicos** para a construção e segurança das instalações internas da unidade usuária;
- **Disponer de abrigo ou caixa de medição em local de livre e fácil acesso**, exclusivamente para a



instalação de equipamentos de medição e, quando for o caso, de regulação de pressão, de propriedade da concessionária;

- **Responder pelos custos de restauração do piso ou paisagismo**, em área da unidade usuária, decorrentes de instalações ou manutenção de instalação rede de gás e equipamentos;

- **Pagar as contas de gás até a data do vencimento**, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso. A suspensão de fornecimento por falta de pagamento não exime o usuário da quitação da sua dívida, respectiva multa e juros de mora.

Esses valores devem ser pagos antes do usuário requerer a religação ou novo fornecimento;

- **Informar à concessionária a natureza da atividade a ser desenvolvida na unidade usuária**, bem como eventuais alterações, e ainda a finalidade da utilização do gás (uso residencial, comercial, industrial, cogeração, etc.);
- **Informar à concessionária quando se retirar definitivamente da Unidade Usuária** e solicitar a alteração da titularidade e, quando for o caso, a interrupção do fornecimento;





Principais deveres das concessionárias



Conheça os principais deveres das concessionárias de distribuição de gás canalizado. Eles estão diretamente relacionados com os direitos dos usuários.

- **Prestar serviço adequado a todos os usuários**, satisfazendo as condições básicas quanto à regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço e de informações para a defesa de interesses individuais e coletivos;
- **Ampliar a capacidade e expandir o seu sistema de distribuição de gás** dentro da sua área de concessão até o ponto de entrega, por solicitação de qualquer interessado, sempre que o serviço seja técnica e economicamente viável;
- **Realizar todas as ligações, obrigatoriamente, com instalação de equipamentos de medição**, devendo o usuário atender aos requisitos técnicos para a construção e a segurança das instalações internas da unidade usuária;

- **Responsabilizar-se pela instalação, operação, manutenção, inspeção, calibração, ajuste, verificação e retirada dos equipamentos de medição;**
- **Fixar data e turno para realização dos serviços** ou entrega de produtos aos usuários. Os turnos podem ser: manhã (7-12h), tarde (12-18h) ou noite (18-23h);
- **Comunicar por escrito, com o mínimo de 10 dias de antecedência,** a modificação da data prevista de leitura dos medidores ou qualquer alteração do calendário;
- **Notificar o usuário inadimplente sobre a conta de gás vencida e não paga,** por intermédio de aviso de débito, informando-o que o não pagamento da conta sujeitará à interrupção do fornecimento;
- **Informar o usuário com pelo menos 10 dias de antecedência a respeito da interrupção no fornecimento do gás por inadimplência. A interrupção só poderá ocorrer em dias úteis;**
- **Informar aos usuários, por intermédio dos meios de comunicação de maior difusão na respectiva**





localidade, com pelo menos 72 hrs de antecedência, sobre a suspensão do fornecimento em caso de atividade necessária para a manutenção, ampliação e modificação de obras e instalações da concessionária;

- **Disponer de serviço de atendimento telefônico 24 hrs por dia, todos os dias do ano,** para chamadas referentes a ocorrências de emergência e, em horário comercial, para os serviços comerciais.

Prazos

As concessionárias de gás possuem alguns prazos de atendimento que devem ser respeitados para garantir a qualidade e segurança dos serviços prestados. Confira no quadro alguns prazos importantes:



**OCORRÊNCIAS****PRAZOS**

Pedido de ligação	1 dia útil (baixa pressão), 2 dias úteis (média pressão), 5 dias úteis (alta pressão)
Vencimento da conta de gás, após a respectiva apresentação	No mínimo 5 dias
Emissão de segunda via da conta	3 dias úteis, contados da data da solicitação
Interrupção no fornecimento de gás, em caso de manutenção programada	12 hrs
Religação em caso de corte indevido no fornecimento	4 hrs
Interrupção do fornecimento de gás para usuários residenciais, por falta de pagamento	Pelo menos 30 dias
Pedido de religação, após o encerramento do motivo do corte	1 dia útil
Espera de atendimento presencial	15 minutos
Tempo de atendimento de emergência (vazamento)	1 hr
Resposta a reclamações dos usuários	10 dias a partir do registro
Devolução de valores ao usuário referentes a erros de faturamento	3 dias úteis da constatação ou na conta seguinte, conforme preferência do usuário
Execução de serviços de assistência técnica, após a aceitação do orçamento	1 dia útil (baixa pressão), 2 dias úteis (média e alta pressões)
Substituição de medidor, constatado defeito	1 dia útil
Verificação da pressão do gás	10 dias úteis
Verificação de leitura e consumo medido, a pedido do usuário	3 dias úteis, a partir do dia útil seguinte à solicitação

Planos especiais para aposentados e desempregados

Os contratos de concessão das distribuidoras de gás canalizado do Estado de São Paulo, regulados e fiscalizados pela Arsesp, prevêem, entre outras obrigações, a execução de Programas Especiais, dois dos quais destinados à usuários aposentados e desempregados. A Arsesp aprova e fiscaliza a aplicação destes programas.

As três concessionárias do Estado: Comgás, Gas Natural São Paulo Sul e Gás Brasileiro Distribuidora, possuem suas próprias regras para concessão dos benefícios, e os dados para cadastramento podem ser consultados nos sites das respectivas empresas concessionárias.	Esses programas devem prever tratamento especial com relação às tarifas de consumo mínimo e aos procedimentos para prorrogação de prazo de vencimento de contas e suspensão do fornecimento, para os usuários que se encaixam no perfil mencionado.
--	---



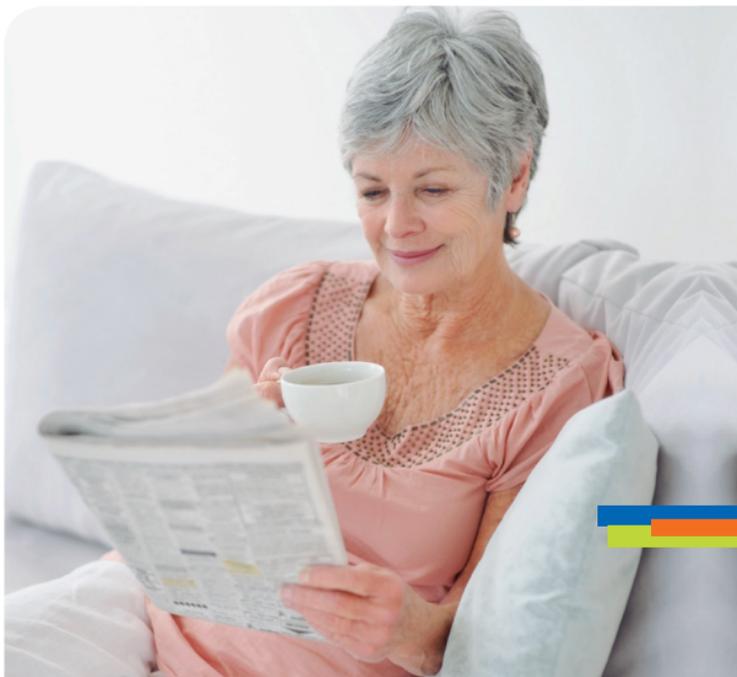
Resumidamente, as principais vantagens dos programas são:

Programa Aposentado

- Tarifa diferenciada com desconto para os consumidores cadastrados;
- Prazos maiores para pagamento das contas, sem multa, após o vencimento.

Programa Desempregado

- Suspensão do pagamento de contas durante o período de carência.



Atendimento das concessionárias

A obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contrata é um dos direitos básicos do consumidor, bem como a proteção contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) das prestadoras de serviços regulados tem como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de dez dias úteis a contar do registro.

O acompanhamento pelo consumidor de todas as suas

demandas será feito por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento. Portanto, não deixe de solicitar o número do protocolo na ocasião de cada atendimento. Uma vez que sua demanda tenha sido resolvida, o consumidor deverá ser informado a respeito e receber, sempre que solicitar, a comprovação pertinente, por email ou correspondência.

As ligações para o SAC devem ser gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor. O serviço deve estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, para os casos de atendimento de emergência.

O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos

entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como no site da concessionária.

Abaixo, você confere os canais de atendimento das concessionárias paulistas de gás canalizado:



Comgás:

Companhia de Gás de São Paulo

Telefone atendimento: 0800 01 10197

(atendimento 24hs)

Atendimento online:

<http://www.comgas.com.br>

Atendimento presencial: consulte a concessionária para encontrar o ponto de atendimento mais conveniente.

Telefone ouvidoria: 0800 01 61667

(horário de atendimento: 2ª à 6ª feira,
das 8 às 17hs)

Endereço para correspondência:

Rua Capitão Faustino de Lima, 134 - Brás -
CEP: 03040-030 - São Paulo - SP

Gás Natural Fenosa

Telefone atendimento:

0800 772 23 48

(de segunda à sexta-feira, das 8h às 19h, e aos sábados, das 8h às 13h).

Email de atendimento:

sacgnsp@gasnatural.com

Telefone para emergência:

0800 770 52 52 (24hs)

Ouvidoria: ouvidoria@gasnatural.com

(15) 3322 – 3495 (de segunda à quinta-feira, das 9h às 17h45, sexta-feira das 9h às 17h).

Gás Brasileiro Distribuidora Ltda.

Telefone atendimento e emergências:

0800 773 60 99

Telefone ouvidoria:

0800 773 61 00

Email ouvidoria: ouvidoria@gasbrasiliانو.com.br



Se você tiver problemas com os serviços de gás canalizado, ligue para a concessionária de sua região. Caso a sua concessionária não tenha resolvido o problema, ou se você não estiver satisfeito com a solução, ligue para a Arsesp.

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp é destinado ao atendimento de todos os cidadãos que necessitam registrar reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, ou ainda receber orientações gerais sobre os serviços, procedimentos e a legislação pertinente.

O SAU tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços públicos, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres dos agentes envolvidos (poder público, usuário e concessionária) e intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento direto tenha se tornado impossível.

O serviço de atendimento ao usuário é realizado pela Arsesp por meio de canais de comunicação de acesso gratuito. Para receber orientações ou registrar reclamação é necessário que o usuário já tenha buscado a solução do problema junto à concessionária que atende sua cidade.



Quando procurar a arsesp?





Sempre que:

- O usuário dos serviços públicos de gás canalizado necessite de orientação quanto à legislação, serviços e procedimentos;
- O consumidor registrou uma reclamação no serviço de atendimento da concessionária que o atende e não ficou satisfeito;
- A concessionária não solucionou o problema registrado.

Como funciona?

- A partir do registro das informações, a Arsesp inicia um processo de averiguação junto à concessionária para a solução do caso. As atividades desenvolvidas para o atendimento às solicitações registradas contemplam dois processos, que são:

● **Atendimento Básico às**

Solicitações: consiste no registro de uma solicitação, que pode ser finalizada no momento do atendimento, com as devidas orientações ou que pode se encaminhar à concessionária para a investigação do problema, cujo desdobramento resulta em uma solução ou direcionamento para a conclusão do processo;

- **Mediação:** as atividades de Mediação de Conflitos aplicam-se aos casos onde existam lacunas na legislação pertinente, ausência de dados comprobatórios das partes envolvidas, ou ainda onde há controvérsia na interpretação da legislação aplicada. A Arsesp promove a reunião de mediação

entre os envolvidos, visando à solução do problema, podendo resultar em acordo entre as partes ou a declaração de impasse, caso sejam esgotadas as possibilidades de entendimento.

- O contato com o SAU da Arsesp especializado no atendimento dos usuários de gás canalizado pode ser feito das seguintes formas:

Por telefone: 0800 77 00427

Por email: arsesp@sp.gov.br

Por correspondência: Avenida

Paulista, 2313 - 4º andar –

São Paulo/SP - CEP: 01311-300



O conjunto de regulamentos editados e por editar pela Agência tem como base **o artigo 122, parágrafo único, da Constituição do Estado de São Paulo, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 6, de 18 de dezembro 1.998**, que determina a competência do Estado para a exploração direta, ou mediante concessão, na forma da lei, dos serviços de gás canalizado em seu território, incluído o fornecimento direto a partir de gasodutos de transporte, de maneira a atender as necessidades dos setores industrial, domiciliar, comercial, automotivo e outros.

Os regulamentos têm também como esteio a Lei Complementar nº 833, de 17 de outubro de 1997, que criou a CSPE, e a Lei Estadual nº 9.361, de 5 de julho de 1996, que

instituiu o Programa Estadual de Desestatização sobre a Reestruturação Societária e Patrimonial do - Setor Energético.

Para um conhecimento aprofundado da legislação pertinente, confira os regulamentos abaixo:

● **Deliberação ARSESP 732/2017**

As condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo encontram-se na Deliberação Arseps nº 732, de 06 de julho de 2017. Esta Deliberação regulamenta os direitos e obrigações do usuário, os contratos de fornecimento, os prazos relativos aos serviços, as responsabilidades das partes, o

faturamento e a conta de gás, entre outros aspectos;

● **LEI FEDERAL 11909/09 -**

Dispõe sobre as atividades relativas ao transporte de gás natural, de que trata o art. 177 da Constituição Federal, bem como sobre as atividades de tratamento, processamento, estocagem, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural; altera a Lei no 9.478, de 6 de agosto de 1997; e dá outras providências;

● **LEI FEDERAL 13747/09 -**

Obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado de São Paulo a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores, e dá outras providências;



- **DECRETO 6523/08** -

Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços;

- **LEI 8078/90** - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Glossário de termos

Abaixo, você pode encontrar alguns termos recorrentes no setor de Gás Canalizado. Conhecê-los pode facilitar o seu entendimento.

- **Contrato de Adesão:** o contrato de adesão deve ser aplicado quando o volume previsto for inferior a 50.000 m³ (cinquenta mil metros cúbicos) por mês;
- **Contrato de Concessão:** documento que cede à concessionária o direito da exploração de serviços públicos de distribuição de gás canalizado. Ele é celebrado entre a Arsesp, representando o Poder Concedente, e a concessionária;
- **Concessionária:** sociedade que recebeu do Poder Concedente o direito de exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo, por prazo determinado;
- **Poder Concedente:** poder constitucional atribuído ao Estado de São Paulo para a prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado, diretamente ou mediante concessão;
- **Ponto de Entrega:** local físico, fixo e determinado, situado na divisa entre a via pública e a propriedade da Unidade Usuária, que caracteriza o limite de responsabilidade do



fornecimento de Gás, da Concessionária para uma Unidade Usuária.

- **Unidade Usuária:** imóvel onde se encontra localizado o Ponto de Entrega.
- **Ramal Externo:** trecho de tubulação construído e mantido pela Concessionária, que interliga a Rede de Distribuição ao Ramal Interno de Unidade Usuária ligada em baixa pressão.
- **Ramal Interno:** trecho de tubulação, construído e mantido pela Concessionária, que interliga a válvula de bloqueio integrante do Ramal Externo ao Medidor da Unidade Usuária, instalado pela Concessionária no Ponto de Entrega.

Dúvidas ou reclamações sobre os serviços?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para a Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

Energia Elétrica – 0800 72 70167

Gás Canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

Ou escreva para: arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 68 84

Email: ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

arsesp

Av. Paulista, 2313 – 1º ao 4º andar –

São Paulo – S.P – CEP: 01311-300

PABX: + 55 11 3293-5100

fax: + 55 11 3293-5144

Quer saber mais sobre
a atuação da Agência?

Acesse: www.arsesp.sp.gov.br