Direitos e Deveres dos Usuários de Saneamento Básico

arsesp
agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

Direitos e Deveres dos Usuários de Saneamento Básico de acordo com a Deliberação 106/2009

Expediente:

Elaboração, organização e texto: Área de Comunicação da Diretora de Relações Institucionais da Arsesp

Imagens: Fotolia/Arquivo Arsesp

6ª Edição - atualizado em maio de 2021

ÍNDICE

Apresentação 6

Conheça a Arsesp 10

As principais atribuições da arsesp 12

Setor de Saneamento Básico 14

Principais direitos dos usuários 17

Principais deveres dos usuários 21

Direitos das concessionárias 24

Principais deveres das concessionárias 27

Prazos 28

Informações gerais 30

Atendimento das concessionárias 32

SAU 35

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 Serviços Públicos 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.

A Deliberação Arsesp 106/2009 estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Ela apresenta os direitos e deveres que a Agência considera

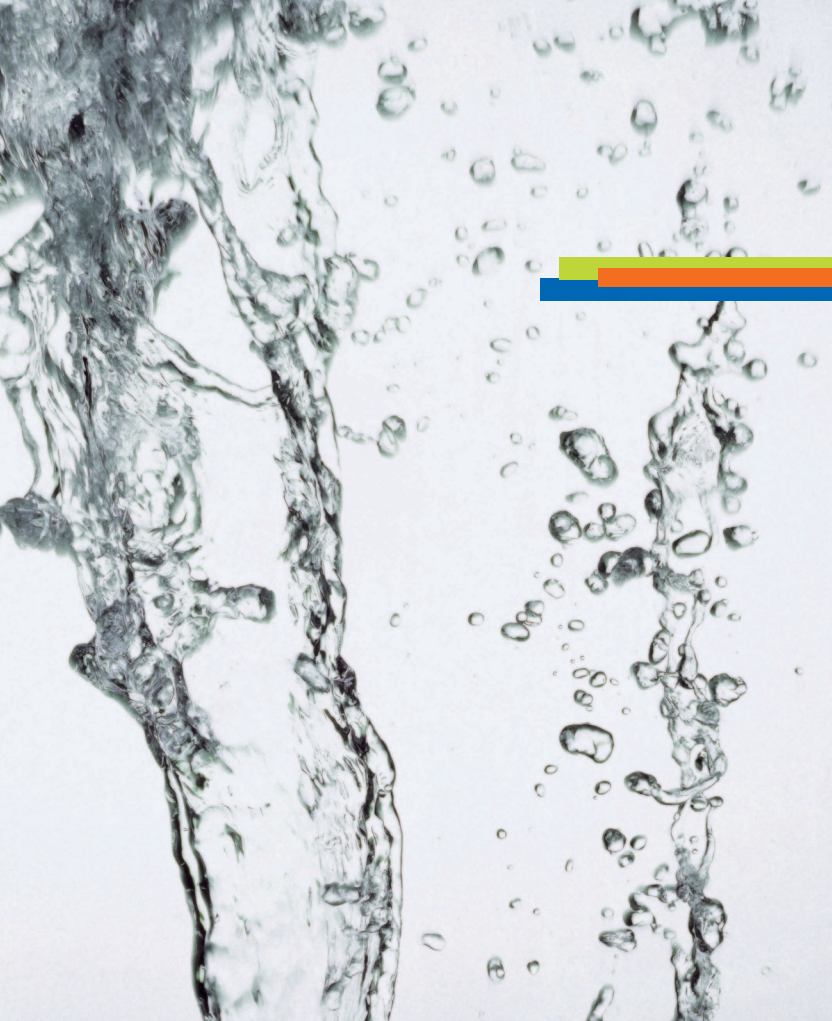
fundamental para uma prestação de serviço de qualidade. Contudo, em alguns casos específicos, o convênio com o município apresenta divergências com as determinações da D106.

Para esses casos, o convênio específico sobrepõe a deliberação. Por isso, busque conhecer as condições de prestação estabelecidas pelo seu município.

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 a prefeitura (poder concedente), a concessionária (prestadora dos serviços) e os usuários é uma ferramenta fundamental para este processo.

Boa leitura!



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.

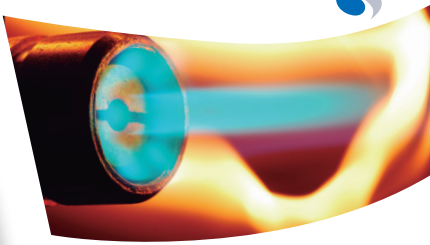
A Arsesp foi criada a partir da CSPE (Comissão de Serviços Públicos de Energia), autarquia que atuou na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado desde 1998.

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

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.



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.

Setor de Saneamento Básico

A regulação dos serviços de distribuição de Saneamento Básico é fundamental para a promoção da saúde e qualidade de vida da população, além de contribuir para a sustentabilidade ambiental. Para isso, o Governo do Estado de São Paulo criou a Arsesp.

O saneamento básico é composto por 4 serviços distintos. São eles:

1. abastecimento de água potável;
2. esgotamento sanitário;
3. limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;
4. drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

Atualmente a Arsesp regula e fiscaliza os serviços públicos de abastecimento de água potável e esgoto em 343 municípios do Estado de São Paulo atendidos pela Sabesp, incluindo os municípios das regiões metropolitanas e a Capital Paulista. A Agência atua também em 04 municípios com serviços prestados por empresas privadas e 01 de economia mista, são elas: Mairinque (Saneaqua), Santa Gertrudes (BRK Ambiental), Cabrália Paulista (Águas de Cabrália), Piquete (Águas de Piquete S/A) e Guaratinguetá, operado pela SAEG (Sociedade e

de Economia Mista Municipal). A Agência regula e fiscaliza também os serviços de resíduos sólidos das seguintes empresas: Foxx URE-BA (atualmente Horizon), em Barueri; da Terracom, em Campos do Jordão; da Sabesp Resíduos, em Diadema; e da SAEG, em Guaratinguetá.

Para regular e fiscalizar o cumprimento dos contratos firmados entre municípios e prestadores de serviços de saneamento, a Arsesp já elaborou normas e procedimentos, dentre os quais se destacam: a *Deliberação sobre as condições gerais para a prestação* dos *serviços de abastecimento de água* e *esgotamento sanitário*; o *regulamento de infrações e penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços;* e *o Contrato de Adesão, a ser firmado entre usuários* e *concessionárias.*

Com relação à fiscalização, a Arsesp definiu um manual de procedimentos para a fiscalização técnico-operacional

do setor e, com isso, deu início a fiscalizações em campo dos serviços de saneamento básico nos municípios conveniados. Quanto às tarifas, a Agência aprova reajustes tarifários anuais e revisões tarifárias quinquenais.

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 7716883

Gás Canalizado: 0800 77 00427

Energia Elétrica: 0800 72 70167

Email: sau@arsesp.sp.gov.br

Ouvidoria – Fone: 0800 770 6884

Email: ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Principais direitos dos usuários de saneamento básico (água e esgoto)

Conhecer os seus direitos é uma ferramenta muito importante para que os usuários de Saneamento Básico no Estado de São Paulo exijam uma **prestação de serviço de qualidade**. Veja alguns dos principais direitos dos usuários, definidos pela **Deliberação 106/2009**:

- Receber da concessionária o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos **padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação** e normas vigentes;
- **Ser titular** de uma ou mais **unidades usuárias**, no mesmo local ou em local diversos;
- Escolher uma **data para o vencimento da fatura mensal** entre as 6 disponibilizadas pela concessionária, distribuídas ao longo do mês;
- Receber a fatura pelo menos **5 dias úteis antes da data do vencimento**. Quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Público,

a antecedência será de **10 dias úteis** da data do vencimento;

- Ser informado, na fatura, sobre a existência de **faturas não pagas**;
- Ser informado, na fatura, sobre o percentual de **reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto**, e a data de início de sua vigência;
- **Receber a fatura em outro endereço** que indicar, podendo o prestador cobrar por esse serviço;
- Receber da concessionária no mês de fevereiro de cada ano, **a quitação ou atestado de existência de débitos pendentes** relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;
- Receber na fatura **informações** relativas à **qualidade da água** fornecida e tabela com os **padrões de referência**, conforme legislação vigente;
- Ser **ressarcido em dobro**, por **valores cobrados e pagos indevidamente**, salvo hipótese de engano justificável;
- **Ter a água religada ou a coleta de esgoto restabelecida em até 6 hrs** no caso de suspensão indevida, a partir da constatação da concessionária ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro;

- **Em caso de corte indevido** do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para **religação de urgência** ou 20% do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

- Ter a **água religada e a coleta de esgoto restabelecida em até 48 hrs**, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;

- Ser informado, com **pelo menos 5 dias úteis de antecedência**, sobre **interrupções programadas**, que devem ser amplamente divulgadas pela concessionária;

- Ter o **serviço de atendimento** telefônico gratuito disponível **24 hrs por dia** para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados;

- **Ser comunicado, por escrito** (por carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de **15 dias**, sobre as providências adotadas para a **solução das solicitações ou reclamações** recebidas;

- Ter realizada **uma aferição gratuita dos medidores a cada três anos**;

- Ter realizada a **aferição dos medidores** sempre que houver **indícios de erro de medição ou por solicitação** do usuário

- **Encerrar a relação contratual** entre a concessionária e o usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão;

Ter, em locais de atendimento, acesso ao manual de prestação de serviço e atendimento ao usuário, a Deliberação nº 106/09 da ARSESP e futuras alterações, a Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água e o Código de Defesa do Consumidor

Principais deveres dos usuários de saneamento básico (água e esgoto)

Todo usuário dever ter:

Como em qualquer contrato, **as partes possuem direitos e obrigações**. Veja alguns dos principais deveres dos usuários, segundo a **D106/2009**:

- **Nas instalações internas**, manter as tubulações, equipamentos e caixa d'água dentro dos **padrões técnicos e de segurança**;

- **Guardar em integridade os equipamentos** de medição, os componentes do padrão de ligação e os lacres;

- **Comunicar** imediatamente à concessionária **qualquer avaria** no medidor, ou rompimento involuntário dos lacres;

- **Permitir o livre acesso de empregados e representantes** da concessionária, desde que devidamente identificados, para leitura dos medidores e realização de inspeções;

- **Informar corretamente** e manter sempre atualizados os seus **dados cadastrais** junto à concessionária;

- **Informar** a concessionária quando **deixar** de ser usuário dos serviços;

- **Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água ou esgoto**, e as faturas de outros serviços solicitados pelo usuário, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços definidos pela Arsesp;

- **Responsabilizar-se** pelo aumento de consumo decorrente de **vazamento nas instalações internas do imóvel**, bem como as providências para o conserto;

- **Não desviar as instalações** de tubulações de água ou esgoto para atender outro imóvel;

- **Não despejar** águas de chuva na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pela concessionária;

Todo usuário deve:

- Pagar as contas
- Permitir acesso ao hidrômetro
- Não fraudar o hidrômetro
- Não descartar objetos na rede coletora que possam obstruí-la

Direitos das concessionárias

Assim como os usuários, as concessionárias de serviços de água e esgoto também possuem direitos garantidos pela D106/09. Entre eles, destacam-se:

- **Executar as ligações dos sistemas de água e esgoto** somente após a conclusão e aceitação das obras do projeto aprovado e, quando for o caso, quando efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado;

- **Instalar os medidores e demais peças** necessários para a aferição de volume de acordo com os padrões da concessionária;

- **Executar serviços que não sejam o abastecimento** de água e esgotamento sanitário, desde que **o usuário decida contratá-los**, emitindo assim fatura específica, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços;

- **Renegociar**, e inclusive parcelar, **os valores das faturas, vencidas ou a vencer**, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas;

- **Alterar a classificação da unidade usuária por classificação incorreta**, quando a culpa é exclusiva do usuário. Nesse caso, a concessionária deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicado específico, informando as alterações no prazo de até 15 dias, podendo cobrar os valores retroativos de até 90 dias para os casos onde foi feita cobrança a menor;

- **Interromper a prestação dos serviços** de esgotamento sanitário no caso de **deficiência técnica ou de segurança** das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

- **Encerrar o contrato** quando houver solicitação de **alteração de responsabilidade** da unidade usuária por novo usuário ou após 90 dias da supressão da ligação.

Principais deveres das concessionárias

O fornecimento de serviços na unidade usuária poderá ser interrompido por:

- Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação da concessionária pelo usuário.
- Situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens.
- Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas. Nessa hipótese, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 05 dias úteis.
- Impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso de empregados e representantes da concessionária ao medidor.
- Falta de pagamento das faturas de água e esgoto. Nesse caso, o usuário deverá ser informado, previamente, por documento separado e de forma clara, com antecedência mínima de 30 dias, sobre a data prevista da interrupção do fornecimento de água.
- Deficiência técnica ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

Prazos

As concessionárias de Saneamento Básico possuem alguns prazos de atendimento que devem ser respeitados para garantir a qualidade e segurança dos serviços prestados. Confira no quadro abaixo alguns prazos importantes da Deliberação 106/2009:

OCORRÊNCIAS	PRAZOS
Recebimento de faturas	5 dias de antecedência da data de vencimento
Religação de água ou restabelecimento de coleta de esgoto, em caso de suspensão indevida	Até 6 hrs, a partir da constatação da concessionária ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro
Religação de água ou restabelecimento de coleta de esgoto após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente	Até 48 hrs
Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas	No mínimo 5 dias úteis
Leituras de consumo	Em intervalos de aproximadamente 30 dias, observados o mínimo de 28 dias e o máximo de 31 dias
Prazos mínimos para vencimento, após recebimento da fatura	5 dias úteis Exceções: 10 dias úteis para a categoria Pública e 2 dias úteis nos casos de desligamento a pedido do usuário
Atendimento telefônico de emergências	24 hrs por dia, inclusive sábados, domingos e feriados
Resposta a reclamações dos usuários	Até 10 dias
Registro das reclamações	Mínimo de 5 anos
Aviso de reclassificação da unidade usuária	Pelo menos 10 dias úteis de antecedência
Atendimento a pedido de ligação	Até 10 dias úteis

Tarifa Social

As concessionárias reguladas pela Arsesp (Sabesp, Saneaqua e BRK Ambiental) possuem critérios distintos para a concessão da Tarifa Social. Confira:

Sabesp:

O Contrato de Concessão da Sabesp prevê, entre outras obrigações, a execução de programa especial para a população de baixa renda. Mediante avaliação pelas áreas comerciais da Sabesp, o usuário que terá direito a pagar tarifa social seguirá os seguintes critérios:

- Ter renda familiar de até 3 salários mínimos;
- Ser morador de habitação com área útil construída de 60m² e ser consumidor de energia elétrica com consumo de até 170 kWh/mês;
- Estar desempregado, sendo que o último salário seja de no máximo 3 (três) salários mínimos;

- Morar em habitações coletivas consideradas sociais, como cortiços e as verticalizadas, tais como Unidade Social Verticalizada resultante do processo de urbanização de favelas;
- Tempo máximo de concessão da tarifa social será de 12 meses.

BRK Ambiental: município de Santa Gertrudes

- Já possui isenção de pagamento do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano)

Saneaqua: município de Mairinque

- Estar cadastrado no Programa Governamental "Bolsa Família" e apresentar cópia do cartão de identificação;
- Ser morador de habitação com área útil construída de 60m² e ser consumidor de energia elétrica com consumo médio de 150 kWh/mês;

Atendimento das concessionárias

A obtenção de informação adequada e clara sobre os serviços que contrata é um dos direitos básicos do usuário, bem como a proteção contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. O SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) das prestadoras dos serviços regulados tem como finalidade resolver as demandas dos usuários como pedidos de informação, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços, entre outros. As informações solicitadas pelo usuário serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

O usuário acompanhará a situação de todas as suas demandas por meio de número de protocolo, informado no início do atendimento. Portanto, não deixe de solicitar o seu. 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 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 usuário 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 Saneamento Básico:

Sabesp

Tenefones

Emergência - 195

Telefone atendimento (Capital e Grande São Paulo) – 0800 01 19911

Telefone atendimento (Interior e Litoral) – 0800 05 50195

Internet:

Atendimento online: https://atendimentoonline.sabesp.com.br/sccusuarioweb/default.aspx

Twitter: https://twitter.com/CiaSabesp

Facebook: https://www.facebook.com/OficialSabesp

YouTube: http://www.youtube.com/SaneamentoSabesp

Flickr: http://www.flickr.com/sabesp

Ouvidoria: para todo o Estado de São Paulo, de segunda à sexta-feira, das 8 às 18, exceto sábados, domingos e feriados – 0800 05 50 565

Endereço para correspondência:

Rua Costa Carvalho, 300 - Pinheiros – São Paulo,

Cep: 05429-000 / Tel 11 3388-8000

BRK Ambiental - Santa Gertrudes

Tenefones:

Emergência, atendimento e dúvidas – 0800 771 0001

Internet:

Site: https://www.brkambiental.com.br/santa-gertrudes/

Ouvidoria: 0800 771 0001

Endereço: R 2, 684 Centro - Santa Gertrudes/SP, Cep: 13.510-000

Saneaqua - Mairinque

Tenefones:

Emergência, atendimento e dúvidas – 0800 771 0001

Internet:

Site: http://www.saneaqua.com.br

Ouvidoria: 0800 771 0001

Endereço: Rua Professor José Pinto do Amaral, 401 – Jd. Cruzeiro - Cep 18120-000

SAU da arsesp

Se você tiver problemas com os serviços de água ou esgoto, ligue para a concessionária de sua região. Caso a sua concessionária não resolva 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 (água e esgoto), ou ainda receber orientações gerais sobre os serviços, procedimentos e a legislação pertinente.

O SAU tem a missão de tornar 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 uma 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:

- Necessitar de orientação quanto à legislação, serviços e procedimentos;

- Registrar uma reclamação no serviço de atendimento da concessionária que o atende e não ficar satisfeito.

Como funciona?

A partir do registro das manifestações, a Arsesp inicia um processo de averiguação junto à concessionária para a solução do caso, que possui dois momentos:

1. **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 encaminhada à concessionária para a investigação do problema, cujo desdobramento resulta em uma solução ou direcionamento para a conclusão do processo;

2. **Mediação**: as atividades de mediação de conflitos aplicam-se aos casos em que 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 dos serviços de água e esgoto pode ser feito das seguintes formas:

- Por telefone: 0800 77 16883
- Por email: sau@arsesp.sp.gov.br
- Por correspondência: Rua Cristiano Viana, 428
  CEP 05411-902 | São Paulo - SP

Legislação temática

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

Arsesp

- Lei Complementar Estadual 1.025/07 - competências e estrutura.
- Lei Federal 11.445/07 - diretrizes gerais sobre a regulação.

Consórcios públicos e convênios de cooperação

- Lei Federal 11.107/05 – geral

Contratos de concessão

- Lei Federal 8.987/95 – geral
- Lei Federal 11.079/04 – Parceria Público-Privada (PPP)

Contratos de programa

- Lei Federal 11.107/05 – geral
- Lei Federal 11.445/07 – Diretrizes Gerais sobre Saneamento Básico

Além da legislação acima, a Arsesp, no exercício de suas atividades, vem elaborando conjuntos de regulamentos no sentido de garantir a eficiência, a qualidade dos serviços, a modicidade tarifária e o equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos de Concessão. É possível encontrar essas normas no site da Agência: www.arsesp.sp.gov.br

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: sau@arsesp.sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 68 84
Email: ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

arsesp

Rua Cristiano Viana, 428

CEP 05411-902 | São Paulo - SP

PABX: + 55 11 3204 2100

fax: + 55 11 3204 2284

Quer saber mais sobre a atuação da Agência?

Acesse: www.arsesp.sp.gov.br

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria de Governo