

PERGUNTAS E RESPOSTAS SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO

1 – O QUE É O SAU?

O SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário – ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos usuários sobre os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, sobre os serviços de saneamento básico de titularidade municipal, delegadas ao Estado, assim como sobre os serviços de energia elétrica, cujo atendimento é prestado pela ARSESP, conforme convênio de delegação e descentralização firmado com a ANEEL.

Além desta atribuição, cabe ao SAU ARSESP prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos usuários e das Concessionárias ou prestadores de serviços.

2 – QUANDO PROCURAR O SAU ARSESP?

- O usuário dos serviços públicos de gás canalizado ou de saneamento necessite de orientação quanto à legislação, serviços e procedimentos;
- O usuário registrou uma reclamação no serviço de atendimento da Concessionária ou do prestador de serviços e não foi atendido;
- O usuário obteve uma resposta não satisfatória da Concessionária ou do prestador de serviços;
- A Concessionária ou o prestador de serviços não solucionou o problema registrado.

3 – COMO FALAR COM O SAU ARSESP?

O relacionamento com usuários é mantido por meio de canais de atendimento de acesso gratuito (telefone, e-mail, formulário no site, Aplicativo Mobile, carta e presencial), sendo que para registrar uma reclamação é recomendado que o manifestante busque, primeiramente, solucionar o problema com a Concessionária ou o prestador de serviços.

4 – TODOS OS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO SÃO FISCALIZADOS E REGULADOS PELA ARSESP?

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

A relação completa pode ser consultada através do link a seguir:

<http://www.arsesp.sp.gov.br/Documentosgerais/MAPAS-05-2017-SANEAMENTO.pdf>

5 – QUAL É O PRAZO PARA O PRESTADOR RESPONDER ÀS MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS PELOS USUÁRIOS?

O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário e/ou solicitante, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para solução das reclamações ou solicitações recebidas.

6 – POSSUO APENAS 1 HIDRÔMETRO INSTALADO NO MEU IMÓVEL, PORÉM O PRESTADOR DE SERVIÇOS ESTÁ CONSIDERANDO 2 OU MAIS TARIFAS MÍNIMAS PARA FATURAMENTO. COMO OBTER A REVISÃO DAS FATURAS?

No cálculo do valor da fatura/conta de água e/ou esgotos dos prédios com mais de uma economia, classificados exclusivamente na categoria residencial, além da cobrança do consumo mínimo por economia, o volume que ultrapassar a soma dos mínimos será distribuído igualmente, por todas as economias, aplicando-se lhes as tarifas fixadas para consumos e/ou coletas superiores aos mínimos da categoria residencial, somando-se os valores encontrados. “Economia” será todo imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhada com outras economias.

Desta forma, o procedimento adotado pelo prestador estará correto.

47 – QUAIS SÃO AS CATEGORIAS DE UNIDADES USUÁRIAS?

Para efeito de faturamento, os usuários são classificados nas categorias residencial, comercial, industrial, pública e outros, de acordo com as modalidades seguintes de utilização:

- Residencial: ligação usada exclusivamente em moradias;
- Comercial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de comércio estabelecido pelo IBGE;
- Industrial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de indústria estabelecida pelo IBGE;
- Pública: ligação usada por órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, Autarquias e Fundações vinculadas aos Poderes Públicos;
- Outros.

Caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade a ser exercida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário na forma de lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Nos casos de reclassificação da unidade usuária por classificação incorreta por culpa exclusiva do usuário, o prestador de serviços realizará os ajustes necessários e emitir comunicado específico, podendo o prestador de serviços cobrar os valores retroativos a até 90 (noventa) dias para os casos onde foi feita cobrança a menor.

No caso de erro de classificação da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário será resarcido dos valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

8 – O QUE É A REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA?

Trata-se de um processo de revisão dos valores das tarifas, estabelecido no Contrato de Concessão, para se determinar a receita que o prestador receberá para prestar o serviço de saneamento básico com qualidade e de maneira eficiente.

9 - O QUE É O REAJUSTE TARIFÁRIO ANUAL?

O reajuste tarifário anual pretende oferecer ao prestador a perspectiva de que, no período entre revisões tarifárias, o equilíbrio econômico-financeiro de sua concessão não sofrerá a corrosão da inflação, sendo-lhe permitida a apropriação de parte dos ganhos de eficiência econômica que vier a alcançar no período.

10 – EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO HIDRÔMETRO, POSSO SOLICITAR AFERIÇÃO DO EQUIPAMENTO?

O usuário poderá obter aferição dos medidores pelo prestador de serviços. A aferição não acarretará qualquer ônus ao usuário nas seguintes situações:

- Até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos; ou
- Independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro no medidor que acarrete registro incorreto.

11 – COMO PROCEDER EM CASOS DE ALTA DE CONSUMO?

A fatura trará, obrigatoriamente, a informação de “Alta de Consumo”, que corresponde ao consumo mensal da unidade usuária, cujo volume medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média dos últimos 180 (cento e oitenta) dias efetivamente medidos.

Nos casos de alta de consumo devido a vazamentos nas instalações internas do imóvel, cuja manutenção é de responsabilidade do usuário, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao vazamento.

O usuário, entretanto, perderá o direito ao disposto acima se for cientificado da necessidade de proceder à manutenção e ou correção das instalações prediais sob sua responsabilidade e não adotar as providências cabíveis em até 30 (trinta) dias da ciência das medidas necessárias.

12 – SOU OBRIGADO A PAGAR DÍVIDAS DE TERCEIROS?

O prestador de serviços não condicionará a ligação ou a religação de unidade usuária ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, ainda que referente ao mesmo imóvel.

O responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais será o Usuário, pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão.

O Usuário continuará respondendo pela utilização dos serviços de abastecimento de água enquanto não ocorrer a mudança de titularidade ou o pedido de desligamento.

13 – AO NOTIFICAR O PRESTADOR SOBRE A EXISTÊNCIA DE VAZAMENTO VISÍVEL DE ÁGUA E/OU ESGOTO, QUAL PRAZO PARA REALIZAÇÃO DO REPARO?

O prazo para reparo de vazamentos visíveis nas redes e ramais de esgotamento sanitário e de distribuição de água potável para consumo humano, unidades de medição ou cavaletes, poços de visita, poços de inspeção, terminais de limpeza ou caixas de inspeção e reposição de pavimentos será de 24 a 96 horas, a partir do registro realizado pelo prestador de serviços.

Após o término do reparo, o prestador de serviços terá o prazo de 3 a 7 dias para executar a reposição do passeio e/ou via pública.

14 – OBSERVEI NO CAMPO “AVISOS AO CLIENTE” DA MINHA FATURA QUE HÁ UMA MENSAGEM DE “CONSUMO ESTIMADO”. DO QUE SE TRATA?

Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no medidor ou impedimento de acesso ao mesmo, a apuração do volume consumido observará, na ordem, os seguintes critérios:

- Média aritmética dos consumos faturados nos últimos 180 (cento e oitenta) dias com medição normal;
- Caso ocorra impedimento de leitura para apuração do volume consumido em período superior a 180 (cento e oitenta) dias a média a ser utilizada será a última conhecida;
- Volume equivalente ao consumo mínimo.

O procedimento previsto nos dois primeiros itens somente será aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao medidor e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento, caso o prestador não interrompa os serviços, o faturamento será efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de o prestador promover futura compensação por eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados.

No caso em que a falta de leitura do medidor decorrer de impedimento provocado pelo usuário, este não terá direito à compensação por eventual saldo negativo entre os valores medidos e faturados.

Na leitura subsequente à remoção do impedimento, efetuada até o terceiro ciclo consecutivo, serão feitos os acertos relativos ao período em que o medidor não foi lido.

15 – EM QUAIS CASOS O PRESTADOR PODE INTERROMPER O ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM MINHA UNIDADE USUÁRIA?

O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água, nos seguintes casos:

- Por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;
- Por impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor;
- Quando não for solicitada a ligação definitiva depois de concluída a obra atendida por ligação temporária.

O referido aviso será emitido em, no máximo, 90 (noventa) dias contados da data da ocorrência e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços, por correspondência específica, encartada ou não à fatura, assegurada a informação ostensiva e com caracteres destacados, e conter:

- O fundamento para a interrupção;
- A semana da interrupção;
- As providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção ou para obter posteriormente o restabelecimento dos serviços;
- O canal de contato com o prestador para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário.

O prestador informará ao usuário, ainda, o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência.

16 – QUITEI A DÍVIDA COM O PRESTADOR DE SERVIÇOS. QUAL O PRAZO PARA RELIGAÇÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA?

Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Exceto nas localidades em que o prestador comprovar obstáculos de ordem técnica, será disponibilizado aos usuários procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 6 (seis) horas entre o pedido e o atendimento.

Ao adotar a religação e o restabelecimento de urgência, o prestador informará previamente ao usuário os valores e os prazos relativos aos serviços normais e de urgência.

17 – PARA AS LOCALIDADES SEM REDE EXISTENTE OU COM NECESSIDADE DE AMPLIAÇÃO/ ALTERAÇÕES, QUAIS OS PRAZOS PARA LIGAÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA?

Em locais sem rede existente ou com necessidade de ampliação ou alterações, o prestador de serviços terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira.

Em locais sem rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada, o prazo de execução das obras não será superior a 90 (noventa) dias.

Após o recebimento de todas as informações referentes à obra, o interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, manifestar por escrito ao prestador de serviços sua opção por:

- Concordar com os prazos e condições estipulados pelo prestador de serviços;
- Solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos; ou
- Executar a obra diretamente.