



**AUDIÊNCIA PÚBLICA ARSAE-MG Nº 14**

**RELATÓRIO Nº18/2017**  
**AUDIÊNCIA PÚBLICA ARSAE-MG Nº 14 – MANUAL DO**  
**USUÁRIO DA COPASA MG**

**Belo Horizonte**  
**Abril de 2017**



## Sumário

1. CONTEXTUALIZAÇÃO .....	2
2. METODOLOGIA DE ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES .....	3
3. MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÕES.....	3

## 1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Tendo em vista as novas resoluções propostas pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG – é apresentado o Relatório constando as manifestações e avaliações das contribuições recebidas durante a etapa de consulta popular realizada pela Agência.

A Audiência Pública nº 14 foi realizada no dia 13 de dezembro de 2016, na sede do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Minas Gerais - CREA-MG, com o intuito de apresentar a Minuta de Resolução que estabelece as características dos serviços de atendimento ao público a serem providos pelos Prestadores de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário regulados pela ARSAE-MG, bem como também a Minuta de Resolução que homologa o Manual do Usuário da COPASA MG.

Cabe ressaltar que, a etapa de participação popular foi realizada a partir da promoção da Consulta e Audiência Públicas, conforme disposições encontradas na Resolução ARSAE-MG nº 39, de 27 de setembro de 2013, que aprova o Regimento Interno da ARSAE-MG.

Para tanto, este relatório trata, especificamente, da análise das manifestações e avaliações das contribuições recebidas na referida Consulta quanto à homologação do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento da COPASA MG, retratando a importância da relação do Prestador de Serviços com seus usuários por meio da garantia de seus direitos e obrigações.

No que tange às manifestações procedidas no âmbito do processo da referida Audiência, cujo encerramento foi em 6 de fevereiro de 2017, seguem os dados relativos às citadas manifestações concernentes à Minuta de homologação do Manual de Prestação de Serviços e de Atendimento da COPASA MG:

- Manifestante: Representante da Unidade do Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG).
- Número de manifestações procedentes: Total de cinco manifestações, elencadas abaixo:
  - Como trocar a titularidade = 1 manifestação
  - Impedimento de Leitura = 1 manifestação
  - Pague sua conta em dia = 1 manifestação
  - Canais de atendimento - Telefone = 1 manifestação
  - Principais serviços disponíveis = 1 manifestação



## **2. METODOLOGIA DE ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES**

Após a identificação de cada manifestação realizada na consulta pública, essas foram avaliadas tecnicamente, a fim de avaliar a aplicabilidade da proposta realizada pelo manifestante. Assim, as propostas puderam ser acatadas integralmente, acatadas parcialmente ou não acatadas.

## **3. MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÕES**

Abaixo, o Quadro Único apresenta um resumo das manifestações da Consulta Pública quanto à homologação do Manual do Usuário da COPASA MG e respectivas avaliações.

O detalhamento das manifestações e avaliações é apresentado em sequência.

**Quadro Único.**  
**Resumo das Manifestações da Consulta Pública quanto à Homologação do Manual do Usuário da COPASA MG.**

Nº da contribuição	Manifestante	Data da contribuição	Avaliação da procedência	Referência	Manifestação	Acatamento	Avaliação Técnica
6	PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	15/12/2016	Procedente	Página 5 - Como trocar a titularidade	Substituir o termo inquilino por Locatário (termo jurídico dado pelo Lei 8.245/91 - Lei de Locações)	Integral	De acordo com o art. 1º da Lei 8.245/91, Locatário é a pessoa que usa e goza de um bem durante certo tempo.
7	PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	15/12/2016	Procedente	Página 11 - Impedimento de Leitura	Incluir no final da primeira frase: "...comunicado por escrito, em documento separado da fatura.	Parcial	Quando, por qualquer motivo, a leitura não for realizada pela COPASA, o usuário será comunicado por escrito, em documento específico ou, alternativamente, em impressão com destaque na própria fatura.
8	PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	15/12/2016	Procedente	Página 14 - Pague sua conta em dia	Explicar como e quando poderá haver a interrupção do abastecimento de água. Exemplo: Aviso prévio da inadimplência.	Não acatado	O item "Pague sua conta em dia" informa claramente ao usuário de quais penalidades venha ter em caso de pagamento após o vencimento da conta. Para mais detalhes do inadimplemento, o usuário pode acessar a Resolução ARSAE nº 40/2013 que trata das condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Nº da contribuição	Manifestante	Data da contribuição	Avaliação da procedência	Referência	Manifestação	Acatamento	Avaliação Técnica
9	PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	15/12/2016	Procedente	Página 20 (alterada para página 21 na nova formatação do arquivo) - Canais de atendimento: Telefone:	Informar que é serviço de emergência atende 24 horas por dia e sete dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados.	Parcial	Entende-se que o atendimento telefônico não é canal exclusivo para atendimento de situações de emergência. Contudo, considera-se pertinente informar que tal canal de comunicação destina-se também ao recebimento dessas demandas, devendo ser informado ao usuário a periodicidade do atendimento (24h por dia, sete dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados).
10	PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia)	15/12/2016	Procedente	Página 21 (alterada para página 22 na nova formatação do arquivo) - Principais serviços disponíveis	Último parágrafo: Incluir no final da última frase que deverá ser entregue uma cópia do contrato de adesão ao consumidor no ato da contratação da prestação do serviço. Esse contrato deverá estar disponível também na internet.	Não acatado	Não há necessidade de evidenciar que deverá ser entregue uma cópia do contrato de adesão ao usuário no ato da contratação da prestação do serviço, visto que a Resolução de Atendimento em Consulta Pública já trata das informações e serviços disponibilizada via Internet.

## **CONTRIBUIÇÃO 6**

**Manifestante:** PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia).

**Data da contribuição:** 15/12/2016.

**Objeto da contribuição:** Homologação do Manual do Usuário – COPASA MG.

**Referência:** Página 5 - Como trocar a titularidade.

**Proposta e justificativa do contribuinte:**

“Substituir o termo inquilino por Locatário (termo jurídico dado pelo Lei 8.245/91 - Lei de Locações) ”.

**Análise da procedência da proposta:** Procedente.

**Acatamento:** Integral.

**Análise técnica da proposta:** De acordo com o art. 1º da Lei 8.245/91, Locatário é a pessoa que usa e goza de um bem durante certo tempo.

## **CONTRIBUIÇÃO 7**

**Manifestante:** PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia).

**Data da contribuição:** 15/12/2016.

**Objeto da contribuição:** Homologação do Manual do Usuário – COPASA MG.

**Referência:** Página 11 - Impedimento de Leitura.

**Proposta e justificativa do contribuinte:**

“Incluir no final da primeira frase: "...comunicado por escrito, em documento separado da fatura”.

**Análise da procedência da proposta:** Procedente.

**Acatamento:** Parcial.

**Análise técnica da proposta:** Quando, por qualquer motivo, a leitura não for realizada pela COPASA, o usuário será comunicado por escrito, em documento específico ou, alternativamente, em impressão com destaque na própria fatura.

Ressaltando que o prestador arcará com os custos de envio, caso opte por correspondência específica. Em casos de comunicação ao usuário por meio de documento específico ou impresso na fatura, o § 3º do Art. 95 da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013 estabelece que a notificação de suspensão deve ter **entrega comprovada ao usuário** ou, alternativamente, ser **impressa em destaque na própria fatura**, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão. Também, no § 4º da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013 estabelece que o **prestador arcará com os custos** da comprovação de recebimento da notificação de suspensão **caso opte por correspondência específica**.

### **CONTRIBUIÇÃO 8**

**Manifestante:** PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia).

**Data da contribuição:** 15/12/2016.

**Objeto da contribuição:** Homologação do Manual do Usuário – COPASA MG.

**Referência:** Página 14 - Pague sua conta em dia.

**Proposta e justificativa do contribuinte:**

“explicar como e quando poderá haver a interrupção do abastecimento de água. Exemplo: Aviso prévio da inadimplência”.

**Análise da procedência da proposta:** Procedente. Encaminhada para avaliação técnica a fim de verificar o acatamento ou não da proposta.

**Acatamento:** Não acatado.

**Análise técnica da proposta:** O item "Pague sua conta em dia" informa claramente ao usuário de quais penalidades venha ter em caso de pagamento após o vencimento da conta. Para mais detalhes do inadimplemento, o usuário pode acessar a Resolução ARSAE nº 40/2013 que trata das Condições Gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

### **CONTRIBUIÇÃO 9**

**Manifestante:** PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia).

**Data da contribuição:** 15/12/2016.

**Objeto da contribuição:** Homologação do Manual do Usuário – COPASA MG.



**Referência:** Página 20 (alterada para página 21 na nova formatação do arquivo) - Canais de atendimento: Telefone.

**Proposta e justificativa do contribuinte:**

“Informar que é serviço de emergência atende 24 horas por dia e sete dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados”.

**Análise da procedência da proposta:** Procedente. Encaminhada para avaliação técnica a fim de verificar o acatamento ou não da proposta.

**Acatamento:** Parcial.

**Análise técnica da proposta:** Entende-se que o atendimento telefônico não é canal exclusivo para atendimento de situações de emergência. Contudo, considera-se pertinente informar que tal canal de comunicação destina-se também ao recebimento dessas demandas, devendo ser informado ao usuário a periodicidade do atendimento (24h por dia, sete dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados).

### **CONTRIBUIÇÃO 10**

**Manifestante:** PROCON - Marcelo Rodrigo Barbosa (Coordenador do Procon Assembleia).

**Data da contribuição:** 15/12/2016.

**Objeto da contribuição:** Homologação do Manual do Usuário – COPASA MG.

**Referência:** Página 21 (alterada para página 22 na nova formatação do arquivo) - Principais serviços disponíveis.

**Proposta e justificativa do contribuinte:**

“Último parágrafo: Incluir no final da última frase que deverá ser entregue uma cópia do contrato de adesão ao consumidor no ato da contratação da prestação do serviço. Esse contrato deverá estar disponível também na Internet”.

**Análise da procedência da proposta:** Procedente. Encaminhada para avaliação técnica a fim de verificar o acatamento ou não da proposta.

**Acatamento:** Não acatada.

**Análise técnica da proposta:** Não há necessidade de evidenciar que deverá ser entregue uma cópia do contrato de adesão ao usuário no ato da contratação da prestação do serviço, visto que a Resolução de Atendimento em Consulta Pública já trata das informações e serviços disponibilizada via Internet.

**Equipe responsável:**



Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso

Diretor-Geral

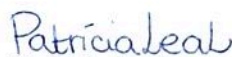
Masp: 1.386.934-2



Livia Gamboge

Gerente de Regulação Operacional

Masp: 1.168.683-9



Patricia Leal

Gerência de Regulação Operacional

Masp: 1.241.101-3



Rodrigo Bicalho Polizzi

Coordenador Técnico de Regulação Operacional e Fiscalização de Serviços

Masp: 1.130.651-1