

# **NOTA TÉCNICA**

**Nota Técnica nº 10, de 1º de novembro de 2016.**

## **I. OBJETO**

1. A presente Nota Técnica encaminha à Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG) Minuta de Resolução Normativa estabelecendo 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.

## **II. OBJETIVO**

2. O objetivo desta Nota Técnica é esclarecer diferentes aspectos da norma proposta quanto aos serviços de atendimento ao público, meios e características do atendimento, bem como às principais obrigações que devem ser cumpridas pelo Prestador de Serviços para garantir assistência satisfatória à qualquer pessoa a ser atendida.

## **III. FATOS**

3. A ARSAE-MG, como autarquia especial criada pela Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, tem por finalidade fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, como também editar normas técnicas, econômicas e sociais para a regulação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados em municípios, distritos e comunidades de Minas Gerais sob concessão da COPASA MG e da COPANOR e igualmente de algumas Autarquias Municipais, tais como CESAMA (Juiz de Fora), SAAE Passos e SAAE Itabira.

4. Em se tratando da atribuição da ARSAE-MG para exigir a implementação ao atendimento público, salienta-se que ela deriva, em primeiro lugar, do inciso I do art. 22 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que dispõe:

*Art. 22. São objetivos da regulação:*

*1 - estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários*

5. Desse modo, a Lei Estadual no 18.309/2009 define que para cumprimento de suas finalidades, compete à ARSAE-MG editar regras, visando ao estabelecimento de padrões de qualidade, incluindo regulamentos para o atendimento aos usuários, conforme estabelecido no art. 6º (alínea d, inciso III) da citada Lei Estadual.

*Art. 6º Para o cumprimento das finalidades a que se refere o art. 5º, compete à ARSAE-MG:*

*III - expedir regulamentos de ordem técnica e econômica, visando ao estabelecimento de padrões de qualidade para:*

*d) o atendimento aos usuários*

**6.** Já o art. 18 da Resolução ARSAE-MG no 40, de 3 de outubro de 2013 disciplina em linhas gerais que o Prestador de Serviço deve agir, de modo eficiente e preciso, para produzir resultados que satisfaçam as necessidades da pessoa a ser atendida.

*Art. 18 O prestador adotará estrutura adequada e meios de atendimento ao público e ao usuário, presencial, telefônico, sítios eletrônicos e de outros meios **que se fizerem necessários que possibilitem o provimento de informações e o recebimento de solicitações e reclamações, de acordo com Resolução específica da ARSAE-MG.***

**7.** Ressalta-se, ainda, que tais obrigações instituídas pela legislação aos Prestadores possibilita a atuação institucional da Agência, a qual também cabe, nos termos da Lei Estadual acima referenciada, "supervisionar, controlar e avaliar as ações e atividades decorrentes do cumprimento da legislação específica" (inciso I, art. 6º).

**8.** Neste diapasão, convém salientar o regime constitucional aplicável ao consumidor, que é derivado dos arts. 5.o inciso XXXII) e 170 (inciso V) da Constituição Federal de 1988, bem como do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias - ADCT (sendo a matriz constitucional do Código de Defesa do Consumidor – CDC, Lei no 8.078/1990). Já que no concerne ao do usuário do serviço público, a disciplina constitucional é estabelecida pelos arts. 37 (inciso I, § 3o) e 175 (inciso II - 'direitos dos usuários') e pelo art. 27 da EC n.o 19/1998 (que prevê a edição de leis de defesa dos usuários de serviços públicos).

**9.** O regime dos direitos do consumidor foi estabelecido por meio da Lei n.o 8.078/1990, denominado Código de Defesa do Consumidor (CDC), com fundamento conforme mencionado no art. 48 do ADCT, como também nos arts. 5º (inciso XXXII) e 170 (inciso V) que tratam a defesa do consumidor, respectivamente, como direito fundamental e princípio geral da atividade econômica, da Constituição Federal. Conforme entendido por Alice Sellmer (2007), o consumidor corresponde ao destinatário final em uma relação de

consumo, caracterizada pela onerosidade real, a vulnerabilidade e a massificação ou profissionalização da relação comercial.

**10.** O regime dos direitos do usuário de serviços públicos, por sua vez, está estabelecido por meio do marco legal setorial, uma vez que o Congresso Nacional não elaborou a Lei de defesa do usuário de serviços públicos prevista pelo art. 27 da Emenda Constitucional n.º 19/1998. Diante disso, o conceito apresenta lacuna, uma vez que não há definição legal geral para tal determinação, apesar da Lei Federal no 8.987/1995, em seu art. 7º, descrever seus direitos e deveres, o que corresponde, de certa maneira, a uma definição jurídica - no âmbito dos serviços delegados (SELLMER, 2007).

**11.** Entende-se que o usuário de serviço público e o consumidor estão em situações distintas, uma vez que a relação jurídica entre o Prestador e o usuário não pode ser equiparada à existente entre duas pessoas privadas, que atuam na defesa de seus interesses específicos, consoante o entendimento de Antônio Amaral (2006).

Segundo o mencionado autor, a distinção conceitual entre usuário de serviço público e consumidor pode ser graficamente exposta nos seguintes termos:

### **11.1. Relação de serviço público**

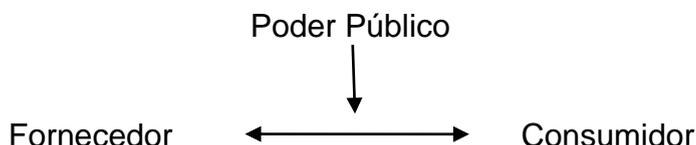
Poder Concedente    —————>    Prestador    —————>    Usuário

Fonte: Adaptado de Amaral, 2006.

A concessionária é obrigada a prestar o serviço cujo exercício lhe foi atribuído, mas o poder concedente continua com o dever constitucional de prestá-lo, embora escolha a opção de fazê-lo indiretamente sob regime de concessão ou permissão, como lhe é autorizado pelo art. 175 da Constituição Federal (AMARAL, 2006).

O inadimplemento pela concessionária gera sua responsabilidade perante o usuário, mas também responsável é, solidariamente, o poder concedente, na medida em que mantém a titularidade do serviço concedido (AMARAL, 2006).

## 11.2. Relação de consumo



Fonte: Adaptado de Amaral, 2006.

O fornecedor é obrigado a prestar o serviço ao consumidor. O inadimplemento pelo fornecedor gera sua responsabilidade perante o consumidor, sendo que o Poder Público não é responsável pelo cumprimento das obrigações pelo fornecedor (AMARAL, 2006).

O fornecedor e o Prestador têm obrigações perante o consumidor e o usuário, respectivamente. O descumprimento dessas obrigações acarreta sua responsabilidade. Mas, no caso do Prestador, o ordenamento jurídico atribui essa responsabilidade também ao Poder Público (concedente), o que não ocorre quando o fornecedor não cumpre suas obrigações, pois não há participação do Poder Público (AMARAL, 2006).

**12.** A Lei de defesa do usuário, prevista no art. 27 da Emenda Constitucional no 19/1998, deveria ter sido elaborada pelo Congresso Nacional no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a partir de junho de 1998. No entanto, cumpre informar que o Plenário da Câmara dos Deputados aprovou no dia 15 de outubro de 2015, a criação de um Código de Proteção e Defesa do Usuário dos serviços públicos da União, Estados e Municípios. Essas regras também serão válidas para os poderes Legislativo e Judiciário, além do Ministério Público, Advocacia Pública e também para as concessionárias e outras empresas autorizadas a prestar serviços em nome da Administração Pública por delegação. Essa proposta é um marco, já que o usuário passa a ter sua vulnerabilidade reconhecida diante do poder público, e terá direitos preservados, procedimentos administrativos garantidos e ouvidorias ainda mais valorizadas.

**13.** Apesar das peculiaridades inerentes ao regime jurídico dos serviços públicos, a aplicação do CDC é uma exigência que consta expressamente de diversos dispositivos legais. No que tange ao CDC, destacam-se os artigos 4o, inciso II (melhoria dos serviços públicos como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo), 6o, inciso X (prestação adequada dos serviços públicos como direito dos consumidores), e 22 (obrigação do Estado e de seus delegatários pela prestação de serviços

adequados). Já a Lei no 8.987/1995, em seu art. 7º, *caput*, faz remissão genérica à aplicação do CDC aos usuários de serviços públicos.

Para além do Legislativo, o Judiciário - e o Superior Tribunal de Justiça (STJ) em especial - também vem expressamente identificando como relações de consumo aquelas em que participam usuários de serviços públicos específicos e remunerados, além de adotar uma postura de aplicar o CDC aos serviços públicos no que couber.

Nesse sentido, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro assim pronunciou:

**APELAÇÃO. CONCESSIONÁRIA DO SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUAS E ESGOTOS. CEDAE. SUBMISSÃO ÀS NORMAS DO CDC. INSTALAÇÃO DE PRIMEIRO HIDRÔMETRO. DEVER DA CONCESSIONÁRIA, EM LHE SENDO REQUERIDO. COBRANÇA POR ESTIMATIVA. ABUSIVIDADE. APLICAÇÃO DA TARIFA MÍNIMA. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO. DÉBITO ANTIGO E CONSOLIDADO.** OSACETTO ANTICOA CONSOLIDA **SÚMULAS Nº 152, 194 E 254-TJERJ.** 1. "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária" (Súmula 254 TJRJ). 2. Nos termos da Súmula no 194 desta Corte, é "incabível a interrupção de serviço público essencial em razão de débito pretérito, ainda que o usuário seja previamente notificado". De fato, a suspensão do serviço para cobrança de dívida antiga e consolidada desvirtua a finalidade do art. 6º, § 3º, inciso II, da Lei no 8.987/95, para transmutar-se em meio abusivo de cobrança, em detrimento do devido processo legal e em afronta à garantia do art. 42, caput, do CDC. 3. "A cobrança pelo fornecimento de água, na falta de hidrômetro ou defeito no seu funcionamento, deve ser feita pela tarifa mínima, sendo vedada a cobrança por estimativa" (Súmula no 152-TJRJ). 4. Decorre dos princípios gerais do direito das obrigações que o devedor faça jus à prestação de contas regular daquilo que lhe é cobrado; qualificado, ainda, como direito basilar do consumidor à informação clara e adequada acerca do produto ou serviço, seu preço, quantidades e características, conforme art. 6º, inciso III, do CDC, ratificado pelo art. 7º, caput e inciso II, da Lei de Concessões (Lei no 8.987/95). Nesse prisma, a instalação de aparelho medidor do real consumo do usuário de serviços de água e esgoto não constitui nenhuma benesse generosa do fornecedor, nem tampouco um serviço anexo e supérfluo pelo qual deva pagar. Não podem Socorrer a concessionária disposições vetustas de decretos estaduais, anteriores não só à Lei no 8.078/90, como a própria Carta de 1988, que, em seus arts. 5º, XXXIII, e 170, V, alçou a proteção jurídica do

*consumidor ao nível de garantia fundamental e princípio da ordem econômica. 5. Negativa de seguimento. (TJ-RJ - APL: 00861238120098190001 RJ 0086123-81.2009.8.19.0001, Relator: DES. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES, Data de Julgamento: 31/03/2014, VIGÉSIMA SÉTIMA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR, Data de publicação: 11/04/2014 14:25)*

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2014

Frente essas considerações, e haja vista que a edição de normas técnicas é fundamental para se garantir os direitos e deveres dos usuários, a Lei Estadual no 18.309/2009 define como obrigação do Prestador o atendimento em conformidade com padrões de sociabilidade e eficiência, a prestação das informações solicitadas e adoção de providências cabíveis no seu âmbito de atuação inciso IV, art. 7o). Também constitui obrigação do Prestador oferecer, gratuitamente, serviço específico, por meio presencial e telefônico, e por outro meio que se fizer necessário, para o eficiente e fácil atendimento das reclamações dos usuários (inciso V, art. 7º). Sendo assim, a ARSAE-MG disciplinará, em caráter normativo, os aspectos relacionados a serviços de atendimento ao público a serem providos pelos Prestadores de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados por esta Agência. A seguir, serão analisados os tópicos discorridos no texto da referida Minuta de Resolução.

#### **IV. ANÁLISE**

**14.** O texto normativo proposto foi dividido em Capítulos para melhor organização e compreensão dos dispositivos, sendo alguns temas organizados também em Seções.

**15.** O Capítulo I trata do objetivo da norma, que se resume no estabelecimento das características do atendimento presencial, telefônico e virtual colocado à disposição do público pelos Prestadores de Serviços.

**16.** No Capítulo II foram inseridas as definições dos termos e palavras utilizadas na redação da Minuta de Resolução, a fim de se evitar dúvidas e interpretações equivocadas perante a leitura e aplicação da norma. Foram incluídos os significados de termos como "Agência de Atendimento Presencial" e "Posto de Atendimento Presencial", permitindo a diferenciação dessas unidades.

**17.** O Capítulo III, que trata do atendimento ao público, traz disposições gerais

que são aplicáveis a todas as modalidades de atendimento previstos na Resolução. Tal capítulo foi dividido em 5 (cinco) Seções, resumidas a seguir:

- 17.1** Seção 1 – Disposições Gerais: O prestador de Serviços deve adotar estrutura adequada às necessidades do público, mantendo atendimento por meio presencial, telefônico, por sítios eletrônicos e por outros meios que se fizerem necessários. O público poderá requerer informações, solicitar e cancelar serviços, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento do Prestador;
- 17.2** Seção 11 - Protocolo de Atendimento: o Prestador de Serviços, no início de todo atendimento realizado em qualquer um dos meios disponíveis, deverá informar à pessoa atendida o número do protocolo de atendimento ou encaminhá-lo por escrito, a fim de permitir um rastreamento das informações concernentes a cada demanda. O número do protocolo deve ser vinculado às informações do atendimento e permitir à pessoa atendida o acompanhamento e acesso ao histórico da demanda;
- 17.3** Seção III – Respostas ao Público: Todas as demandas recebidas pelo prestador de serviços devem ser respondidas formalmente, contendo as providências a serem adotadas e os prazos para atendimento, sendo devidamente registradas. Para emissão **das respostas, devem ser observadas** algumas obrigações, incluindo o prazo de 5 (cinco) dias úteis para serem apresentadas ao demandante. O não atendimento de qualquer demanda deve ser formalmente justificado à pessoa atendida;
- 17.4** Seção IV - Registros do Atendimento do Prestador de Serviços: O Prestador de Serviços deverá manter registro do atendimento ao público, bem como disponibilizá-lo por meio do número de protocolo, durante o prazo mínimo de 2 (dois) anos, excetuando-se as gravações do atendimento telefônico, cujo tempo mínimo de registro é de 90 (noventa) dias. A pessoa atendida poderá solicitar o histórico de suas demandas, que devem conter as informações mínimas estabelecidas nessa seção;
- 17.5** Seção V - Tratamento das Reclamações: O Prestador de Serviços deve computar as reclamações recebidas por todos os meios de atendimento oferecidos por ele. Importante destacar que, quando a pessoa atendida reclamar mais de uma vez sobre o

mesmo problema antes da solução pelo Prestador, deverá ser considerado, para fins de contagem de tempo de solução, apenas a data da primeira reclamação.

18. O Capítulo IV trata do atendimento presencial ao público. O Prestador deverá manter unidades de atendimento presencial em todos os municípios, distritos ou comunidades em que haja prestação de serviço. As características do atendimento presencial variam de acordo com o número de unidades usuárias existentes, com o intuito de adequar a estrutura de atendimento à demanda.

São definidos os casos da obrigatoriedade de se manter Postos de Atendimento Presencial e Agências de Atendimento Presencial. Deve-se ressaltar que, para abalizar o número necessário de Agências de Atendimento Presencial, o quantitativo adotado foi estabelecido com base em discussões técnicas sobre a estrutura necessária e aquela já existente, não tendo sido alicerçada em estudo objetivo acerca desse tema. Porém, foi considerado a estrutura de atendimento presencial atualmente adotada pela COPASA MG, O maior Prestador de Serviços regulado pela ARSAE-MG. Cabe enfatizar que a estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao usuário o **acesso a** todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

Para tanto, o atendimento presencial deve se dedicar exclusivamente às questões relativas à prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Além da estrutura mínima definida, fica sob avaliação de cada Prestador a expansão da estrutura de atendimento presencial.

O fornecimento de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pressupõe a oferta adequada e o pleno atendimento aos usuários. Sendo assim, os Prestadores devem dispor de uma estrutura de atendimento que satisfaça a demanda de seu mercado, acessível a todos os usuários da sua área de atuação, possibilitando o recebimento das solicitações e os contatos indispensáveis no relacionamento entre os usuários e o Prestador.

Nesse Capítulo, são também estabelecidas as informações que deverão estar disponíveis ao público, os horários de atendimento e outras disposições que devem ser observadas para o atendimento de forma presencial. Ademais,

ressalta-se a importância das unidades de atendimento presencial, que decorrem da garantia de que os serviços sejam ofertados adequadamente, com o devido respeito ao direito de informação. As disposições do § 1º do art. 6º e do art. 7º da Lei nº 8.987, de 1995, que tratam sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, demonstram a exigência do "serviço adequado". Acerca desse cumprimento do serviço prestado, já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça (STJ) no sentido de que "a utilização exclusiva do sistema de teleatendimento e internet sugere a prestação do serviço inadequado, por implicar em várias consequências prejudiciais ao usuário que se vê completamente lesado no seu direito a um bom e eficiente serviço e impotente no sentido de não ter como buscar a reparação do dano sofrido pela má prestação desse serviço".

Enfocando o aspecto examinado, o Tribunal Regional Federal - 4ª Região assim decidiu:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FECHAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO PESSOAL. SUBSTITUIÇÃO PELO SERVIÇO DE 'CALL CENTER'. ILEGALIDADE DO PROCEDIMENTO. OBRIGATORIEDADE DA MANUTENÇÃO DE LOJAS. DANOS MORAIS COLETIVOS. CARACTERIZAÇÃO. INDENIZAÇÃO. POSSIBILIDADE.** 1. A exploração de serviços de telecomunicações, de competência da União Federal (art. 21, XI, da Constituição), foi delegada à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) com o advento da Lei n. 9.472/97. 2. Tratando-se a concessão de serviços públicos de contrato administrativo, cuja peculiaridade é reconhecida no art. 175 da Constituição Federal, deverá submeter-se ao regime de direito público, caracterizado pela supremacia do interesse público. 3. A Lei nº 9.472/97 é expressa no sentido de que concessão de serviço público submete-se ao regime jurídico administrativo, atribuindo à prestadora dos serviços obrigações de universalização e de continuidade. 4. A existência de postos de atendimento aos usuários em face da prestação do serviço telefônico fixo comutado decorre da garantia de que os serviços sejam prestados adequadamente, com o devido **respeito ao direito de informação ao usuário**. As disposições dos arts. 60, § 1º, e 7º da Lei n. 8.987/95, a qual dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, demonstram essa preocupação com o "serviço adequado". 5. Esse mesmo direito está previsto no art. 30 da Lei n. 9.472/97, segundo o qual "o usuário dos serviços de telecomunicações tem direito: / - **de**

**acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional".6. Sobre a adequação do serviço prestado, já se manifestou o STJ no sentido de que "A utilização exclusiva do sistema de teleatendimento, internet ou de casas lotéricas implica a prestação de serviço inadequado, por implicar em várias conseqüências prejudiciais ao usuário que se vê completamente lesado no seu direito a um bom e eficiente serviço, pelo qual paga caro, e impotente no sentido de não ter como buscar a reparação do dano sofrido pela má prestação desse serviço" (Resp n. 513850, Rel. Min. José Delgado, Primeira Turma, DJU de 04/04/2005, p. 171).7. O fato do serviço de atendimento estar sendo prestado por meio de call centers, internet e convênios com casas lotéricas, agências dos correios e instituições financeiras, não exime, portanto, a concessionária de manter disponíveis aos usuários lojas de atendimento pessoal. 8. O fechamento dos postos de atendimento ao usuário de serviço de telefonia causou efetivo prejuízo aos consumidores, violando o disposto na Lei Geral de Telecomunicações (Lei n° 9.472/97), na Lei de Concessões (Lei no 8.987/95) e no Código de Defesa do Consumidor (Lei n° 8.078/90), merece este ser indenizado. 9. "O dano moral coletivo tem lugar nas hipóteses onde exista um ato ilícito que, tomado individualmente, tem pouca relevância para cada **pessoa; mas, frente à coletividade, assume proporções que afrontam o senso comum. É o que se verifica no caso dos autos. Por natureza, trata-se de um ilícito contratual, cujos efeitos atingiram a comunidade local. Mensurado individualmente, não daria ensejo à indenização pela pouca importância na esfera de cada cidadão. Contudo, na sua generalidade, leva à sua reparação aos olhos da sociedade."** (AC 2002.70.02.003164-5, Terceira Turma, Relatora Vânia Hack de Almeida, DJ 27/09/2006).**

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL, 2009.

**19.** Já as disposições sobre o atendimento telefônico são apresentadas no Capítulo V. É estabelecido o horário mínimo de funcionamento do serviço, ficando asseguradas a disponibilidade do atendimento de emergência de 24 (vinte e quatro) horas diárias e a gratuidade das ligações realizadas aos

Prestadores Regionais. Nesse capítulo também são dispostas as normas para veiculação de mensagens durante o tempo de espera no atendimento telefônico, além das regras a serem observadas quando da utilização de recursos de pré-atendimento automatizado. E também garantida a segurança das informações e dos dados dos usuários, bem como determinada a necessidade de gravação e armazenamento de todas as chamadas recebidas. Finalmente, destaca-se que o desempenho do atendimento telefônico dos prestadores poderá ser alvo de avaliação através de indicadores.

**20.** O Capítulo VI discorre sobre o Atendimento Virtual e foi organizado nas Seções I e II, que tratam, respectivamente, sobre atendimento via internet e atendimento *on-line* via *chat*:

**20.1** Seção I - Atendimento via Internet: são definidas as informações e serviços que deverão estar disponíveis ao público via internet. A relação das informações e serviços oferecidos deve estar disponível no *menu* principal do sítio eletrônico. É explicitada também a necessidade de se garantir ao público a possibilidade de gravação das informações, permitindo o registro dessas. Também, são definidas as diretrizes que devem nortear a interação entre o público e o Prestador, a ser promovida por meio de comunicação direta; e

**20.2** Seção II - Atendimento On-line via Chat: são definidas algumas disposições gerais para esse atendimento, quando for oferecido pelo Prestador de Serviços. Dentre as obrigações, inclui-se a necessidade de se encaminhar à pessoa atendida o número de protocolo e uma cópia digital do diálogo mantido.

**21.** O Capítulo VII arrazoa sobre o terminal de autoatendimento, que deverá ser utilizado de forma complementar à prestação de serviços nos Postos ou Agências de Atendimento Presencial. Os terminais de autoatendimento devem ser de fácil utilização. Postos e Agências de Atendimento Presencial devem possuir funcionário capacitado para auxiliar o público na utilização desses terminais.

**22.** O Capítulo VIII é dedicado a algumas disposições gerais concernentes ao atendimento por meio de dispositivos móveis, que devem ser adotados sempre que possível.

**23.** Por fim, o Capítulo IX da Minuta de Resolução reserva-se às disposições

finais do texto normativo, identificando os assuntos que serão tratados em Resoluções específicas da ARSAE-MG e determinando aos Prestadores regulados que devem se adequar ao disposto na Resolução proposta em até 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação, que entra em vigor na data de sua publicação.

## **V. FUNDAMENTOS LEGAIS**

**24.** As fundamentações desta Nota Técnica são suportadas pelos seguintes dispositivos:

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Emenda Constitucional no 19, de 4 de junho de 1998, que modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências;
- Lei Federal no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências; Lei Federal no 11.445/2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico;
- Decreto Federal no 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas **gerais sobre o** Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;
- Decreto Federal no 7.217, de 21 de junho de 2010, que regulamenta a Lei no 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e dá outras providências;
- Lei Estadual no 18.309/2009, que estabelece normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito de atuação da ARSAE-MG;
- Decreto Estadual no 45.871, de 30 de dezembro de 2011, que contém o Regulamento da ARSAE-MG e dá outras providências;
- Resolução Normativa ARSAE-MG nº 40/2013, que estabelece as

condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitários submetidos à regulação desta Agência.

## **VI. CONCLUSÃO**

**25.** A partir da exposição de motivos ora realizada, conclui-se que a edição de regramento destinado a disciplinar os serviços de atendimento é de fundamental importância para se garantir o direito dos usuários e a adequada comunicação e atendimento das demandas da população que venham a surgir em virtude da atuação do Prestador de Serviços.

## **VII. RECOMENDAÇÃO**

**26.** Recomenda-se à Diretoria Colegiada da ARSAE-MG a apreciação desta Minuta de Resolução Normativa, 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.

É a Nota Técnica que submetemos ao exame superior da Diretoria Colegiada da ARSAE-MG.

Belo Horizonte, 1º de novembro de 2016.

**Equipe Responsável:**

Evandro A. Brazil Filho

Masp: 1.241.511-3  
Ouvidoria

Fábio Henrique da Silva Diniz  
Gerência de Regulação Operacional  
Masp: 1.364.439-8

Larissa Silveira Cortes  
Masp: 1.318.777-8  
Gerência de Regulação Tarifária

Lívia Gamboge  
Gerente de Regulação Operacional  
Masp: 1.168.683-9

Raphael Castanheira Brandão  
Masp: 1.288.895-4  
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira

Rodrigo Bicalho Polizzi  
Coordenador Técnico de Regulação Operacional e Fiscalização de Serviços  
Masp: 1.130.651-1

## **REFERÊNCIAS**

AMARAL, Antônio Carlos Cintra do. **Distinção entre Usuário de Serviço Público e Consumidor**. Revista Eletrônica de Direito Administrativo Econômico, Salvador, Instituto de Direito Público da Bahia, no. 6, mai/jun/jul de 2006. Disponível na Internet: <<http://www.direitodoestado.com.br>>. Acesso em: 28 de outubro de 2016.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: **1988**. Disponível <http://www.planalto.gov.br/ccivil/03/Constituicao/Constituicao.htm>>. Acesso em: 31 de out. 2016.

BRASIL. Decreto no 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Brasília, DF: 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm)> Acesso em: 31 de out. de 2016.

BRASIL. Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010. Regulamenta a Lei no 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e dá outras providências. Brasília, DF: 2010. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/Decreto/D7217.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/Decreto/D7217.htm)>. Acesso em: 31 de out. de 2016.

BRASIL. Emenda Constitucional no 19, de 4 de junho de 1998 Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm)> Acesso em: 31 de out. de 2016.

BRASIL. Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 31 de out. de 2016.

BRASIL. Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Brasília, DF: 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8987\\_cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8987_cons.htm)>. Acesso em: 31 de out. de 2016.

BRASIL. Lei no 9.074, de 7 de julho de 1995. Estabelece normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos e providências. Brasília, DF: 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9074cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9074cons.htm)>. Acesso em: 31 de out. de 2016.

BRASIL. Lei no 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nos 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei no 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato\\_2007-2010/2007/lei/11445.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato_2007-2010/2007/lei/11445.htm)>, Acesso em: 31 de out 2016.

BRASIL. Tribunal de Justiça RJ - Apelação Cível: 00861238120098190001 RJ (0086123-81.2009.8.19.000) Apelação. Concessionária do serviço público de **águas** e esgotos. Cedae. Submissão às normas do CDC. Instalação de primeiro hidrômetro. Dever da concessionária, em lho sendo requerido. Cobrança por estimativa. Abusividade. Aplicação da tarifa mínima. Interrupção do serviço. Débito antigo e consolidado. Súmulas nº 152, 194 e 254-TJERJ Relator: Des. Marcos Alcino de Azevedo Torres. 31/03/2014, Vigésima Sétima Câmara Cível/ Consumidor. 11 de abril de 2014

BRASIL. Tribunal Regional Federal (4. Região). Apelação cível n.º 532 - RS (2002.71.08.000532-0). Fechamento dos postos de atendimento pessoal. Substituição pelo serviço de *call center*. Ilegalidade do procedimento. Obrigatoriedade da manutenção de lojas. Danos morais coletivos. Caracterização. Indenização. Possibilidade. Relator: Luiz Carlos de Castro Lugon. 31 de março de 2009.

MINAS GERAIS. Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado De Minas Gerais - ARSAE-MG. Resolução ARSAE-MG no 40, de 03 de outubro de 2013. Estabelece as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG. Belo Horizonte: **Diário do Executivo**, 04 out. 2013, p. 31.

MINAS GERAIS. Decreto no 45.871, de 30 de dezembro de 2011. Contém o regulamento da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG

e dá outras providências. Belo Horizonte, MG: 2011. Disponível em: <<http://www.almg.gov.br/consulte/legislacao/completa/completa.html?tipo=D&num=45871&ano=2011>>. Acesso em: 31 de out. de 2016.

MINAS GERAIS. Lei no 18.309, de 03 de ago. de 2009. Estabelece normas relativas aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cria a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG - e dá outras providências. **Diário do Executivo**, Belo Horizonte, 04 ago. 2009. p. 1, col. 1.

SELLMER, Alice. **Usuário ou Consumidor de Serviço Público**. Faculdade de Direito de Curitiba, 2007. Disponível em: <<http://www.jurisway.org.br>>. Acesso em: 17 de out. de 2016.