

# SERVIÇOS ESSENCIAIS

SÉRIE

DIREITOS DO CONSUMIDOR

CORONAVÍRUS







# FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON-SP



É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO, DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo agosto/2021

# SERVIÇOS ESSENCIAIS EM TEMPOS DE CORONAVÍRUS

Em função da Pandemia COVID-19 e devido ao Decreto Estadual 64.879, que reconhece o estado de calamidade pública que atinge o estado de São Paulo, várias medidas para amparar a população em serviços essenciais foram adotadas junto à ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo.

São medidas temporárias, as quais vão se modificando conforme as autoridades sanitárias apontem o desenvolvimento dos casos de coronavírus e a sobrecarga no Sistema de Saúde Pública.

O Código de Defesa do Consumidor determina que os serviços essenciais sejam contínuos. Nesta situação excepcional que estamos vivendo, serviços que garantem condições mínimas de vida para a população, como o fornecimento de água, gás, energia elétrica, não podem ser descontinuados, mesmo por inadimplência do consumidor, pois nesse quadro dramático da pandemia estaria afetando o direito à saúde e à integridade física da população.

O Procon-SP, por meio de sua Escola de Proteção e Defesa do Consumidor - EPDC, elaborou este guia com algumas orientações básicas neste momento tão atípico que estamos vivendo.







#### **\*\*** SERVIÇOS DE ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO

#### ATENÇÃO!

As agências presenciais da Sabesp permanecem fechadas durante a pandemia de Covid-19. Fique em casa e acesse os canais disponibilizados pela empresa.

O consumidor, por meio dos canais digitais ou da central de atendimento telefônico, terá acesso a todos os serviços: autoleitura, segunda via de contas, consulta de débitos, alteração de titularidade de conta, solicitação de religação de fornecimento de água, entre outros.

#### **\*\* ATENDIMENTO DIGITAL E TELEFÔNICO DA SABESP**









- APLICATIVO SABESP: Disponível para Android e iOS.
- AGÊNCIA VIRTUAL: www.sabesp.com.br.
- EMERGÊNCIA: Telefone 195

#### CENTRAL DE ATENDIMENTO:

- Capital e Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911
- Interior e Litoral do estado de São Paulo: 0800 055 0195
- Pessoas com deficiência auditiva e de fala:
  - » 0800 777 3700 Capital e Região Metropolitana de São Paulo;
  - » 0800 016 0195 Interior e Litoral do estado de São Paulo.

#### **ATENÇÃO!**

Caso sua cidade não seja atendida pela Sabesp, procure as informações no site da companhia de água e esgotos de sua cidade ou o site da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP – www.arsesp.sp.gov.br, para saber maiores detalhes sobre as ações no momento da pandemia Covid-19.

## TARIFAS RESIDENCIAL SOCIAL E RESIDENCIAL VULNERÁVEL



A Sabesp isentou o pagamento das contas de água e esgoto os consumidores das categorias de uso **Residencial Social e Residencial Favelas**. A medida foi aplicada nas contas com vencimento entre 1º de abril de 2020 até 15/9/2020. Também houve a suspensão do "corte" por inadimplemento para os consumidores enquadrados nessas categorias.

#### TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL

A Tarifa Residencial Social é destinada a residências unifamiliares, desempregados, habitações coletivas ou remoção de área de risco que atendam aos critérios definidos pela empresa em seu comunicado tarifário.



Para usufruir do benefício, o consumidor precisa estar enquadrado em ao menos **uma das situações**:

- A possuir renda familiar de até 3 salários mínimos;
  - ser morador de habitação com área útil construída até 60m<sup>2</sup>;
  - o consumo de energia elétrica do imóvel deve ser de até 170kwh/mês;
  - não haver débitos para o imóvel;
  - comprovar o enquadramento na tarifa social a cada 24 meses;
- **B** Morar em habitação coletiva considerada social, como cortiços, e as verticalizadas, tal qual Unidade Social Verticalizada, resultante do processo de urbanização de favelas;
- C Em caso de desemprego:
  - Consumo máximo de até 15m<sup>3</sup>;
  - Ser o titular da conta há mais de 90 dias;
  - Último salário de até 3 salários mínimos;

- Demissão não tenha ocorrido por justa causa;
- Não conter débitos em aberto ou em negociação;
- O tempo máximo do enquadramento será de 12 meses e sem renovação.

#### TARIFA RESIDENCIAL VULNERÁVEL

Destinada a famílias classificadas em situação de pobreza mais vulnerável, essa tarifa possuí um subsídio maior que o aplicado na Tarifa Residencial Social. Entre 10 de maio de 2021 e 9 de maio de 2022, terão direito a pagar Tarifa Residencial Vulnerável os usuários que atendiam aos critérios para se beneficiarem da Tarifa Residencial Favela.

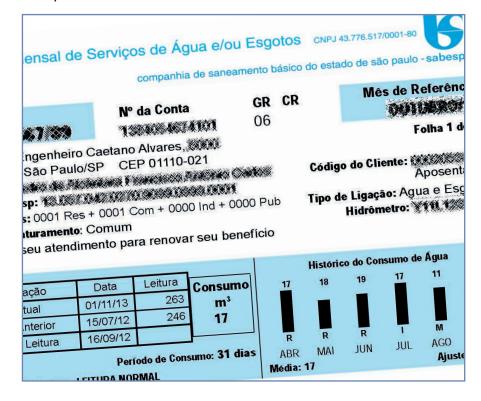
Após 30 de setembro de 2021, os usuários que estejam registrados no **CadÚnico** (Cadastro Único do Governo Federal) com renda mensal per capita na primeira faixa do cadastro (atualmente R\$ 89,00) poderão ser beneficiados com a Tarifa Residencial Vulnerável.

Os consumidores cadastrados nas tarifas Residencial Social e Residencial Vulnerável não perderão o benefício em caso de inadimplência.

#### **REAJUSTE ANUAL DURANTE A PANDEMIA COVID-19**

Reajuste 2020 – Em função do estado de calamidade pública provocado pela pandemia de Covid-19, a Sabesp postergou o aumento anual da conta de água/esgoto, que seria em maio de 2020, para 15 de agosto de 2020. O percentual de ajuste autorizado foi de 3,4026%. Segundo a Sabesp, eventuais diferenças no cálculo de reajuste nesse período, seriam compensados nas contas emitidas entre 15 de agosto de 2020 e maio de 2021.

Reajuste 2021 - Em maio de 2021, foi aplicado o reajuste anual de 7,6%.



#### **\*\* SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA**

As companhias de energia elétrica do estado de São Paulo, a fim de garantir a segurança dos consumidores e de seus colaboradores, adotaram diversas medidas em relação às suas atividades durante o período da pandemia.

#### CANAIS DIGITAIS E TELEFÔNICOS DE ATENDIMENTO









O atendimento presencial acontece com algumas restrições visando manter o distanciamento social. As companhias disponibilizam o atendimento por meio dos canais digitais, app ou outros canais de atendimento apontados em suas plataformas virtuais.

A concessionária ENEL, além de disponibilizar atendimento por meio de sua **agência virtual** e aplicativo, oferece também o atendimento por **whatsapp** (+55 11 94053-9491) e a possibilidade de atendimento presencial agendado. Para marcar o dia e horário, basta acessar: www.enel.com.br

Segundo as empresas, o consumidor poderá solicitar serviços que antes eram feitos somente em lojas, tais como: conta por e-mail; segunda via de conta; ligue e desligue de luz; mudança de titularidade; atualização de cadastro; parcelamento; entre outros serviços.

#### **AUTOLEITURA**



imagem: freeimages.com\Nelson

A partir de 2 de abril de 2020, a ENEL passou a oferecer aos consumidores residenciais e de pequenos comércios a possibilidade de realizar a autoleitura, ou seja, a anotação do consumo de energia elétrica feita pelo próprio consumidor, durante o período de pandemia. O objetivo foi reduzir o número de leituristas nas ruas.

Nos imóveis em que o leiturista não tiver acesso ao medidor e os consumidores não fizerem a autoleitura, a conta de energia elétrica será calculada pela média de consumo dos últimos doze meses. Nesse caso, a diferença entre o valor faturado e o que realmente for consumido será compensada na primeira conta de energia que for emitida com a leitura.

Saiba mais sobre autoleitura

https://www.youtube.com/watch?v=PU8PVJr7ii0&feature=youtu.be

#### TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA



A Tarifa Social de Energia Elétrica é um programa do Governo Federal que concede um desconto progressivo de até 65% em relação à tarifa residencial normal, aplicado aos primeiros 220 kWh de consumo. O percentual de desconto depende do consumo de cada um. É destinado às famílias inscritas no CadÚnico (Cadastro Único) com renda de até meio salário mínimo "per capita" ou que tenham algum integrante que seja beneficiário do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC).

## ISENÇÃO DAS FATURAS ENTRE OS DIAS 1º DE ABRIL E 30 DE JUNHO DE 2020

Os consumidores residenciais inscritos no programa **Tarifa Social de Energia Elétrica**, e com o consumo mensal de até 220kwh, ficaram **isentos** do pagamento da tarifa de energia elétrica entre os dias 1º de abril e 30 de junho de 2020. O benefício seguiu a determinação do Governo Federal, por meio da Medida Provisória nº. 950. No entanto, outros custos, como tributos, impostos e taxa de iluminação pública, poderiam ser cobrados na fatura.

O consumidor que estava cadastrado na **Tarifa Social** teve o desconto de 100% da tarifa lançado automaticamente nas contas desse período. Importante destacar que não houve desconto para o consumo excedente. Por exemplo, se o consumidor teve o consumo de 250 kWh, foi cobrado pela tarifa dos 30 kWh excedentes.

#### **SAIBA QUE:**

Até 30/9/2021, nenhum consumidor beneficiário da Tarifa Social de Energia Elétrica pode ter o fornecimento de energia cortado por falta de pagamento, conforme determinação da ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica.

O estado de São Paulo possui 7 concessionárias de energia elétrica. Caso necessite de atendimento presencial, consulte previamente horários de atendimento e eventuais restrições, como, por exemplo, a necessidade de agendamento prévio.









- Enel São Paulo www.enel.com.br
- CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz www.cpfl.com.br
- Elektro www.elektro.com.br
- EDP www.edp.com.br
- Energisa Sul-Sudeste www.energisa.com.br

#### **₩ GÁS**



#### **BOTIJÃO DE GÁS DE COZINHA**

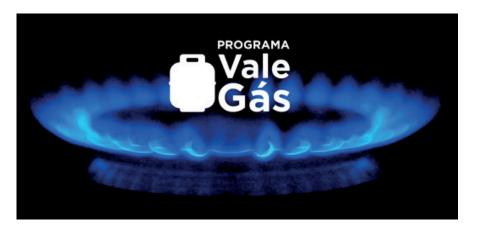
Na pandemia Covid-19, os preços dos botijões de gás de cozinha disparam e houve até problemas de desabastecimento.

O aumento de preços injustificado ou artificial pode acarretar multas e outras punições. Quem encontrar o gás de cozinha com preços abusivos pode denunciar ao Procon-SP, através do site: www.procon.sp.gov.br.

#### **VALE GÁS**

É um programa social do governo do estado de São Paulo, para auxiliar as famílias de baixa renda, em situação de pobreza ou extrema pobreza, a comprarem botijão de gás.

O benefício é composto de 3 parcelas de R\$ 100,00, a cada dois meses, totalizando R\$ 300,00. A previsão é de que o pagamento da primeira parcela aconteça no mês de julho.



Terão acesso ao programa as famílias inscritas no CadÚnico (e que não receba o bolsa família), com renda mensal per capita de até 178,00. O Vale Gás deve atender 104.430 famílias em 82 municípios do estado.

Para saber se poderá ser beneficiado pelo programa, é só consultar o site oficial do Vale Gás (www.valegas.sp.gov.br) e digitar o número do NIS (Número de Inscrição Social) para ter acesso às informações.

#### GÁS ENCANADO

A Comgás também suspendeu o atendimento presencial. Como alternativa, disponibilizou todos os serviços pelo site www.comgas.com.br. Lá o consumidor terá acesso à COMGÁS VIRTUAL, onde, segundo a empresa, poderá solicitar serviços ou solucionar problemas, tais como: segunda via da conta, extrato de consumo, alteração de endereço da conta, mudança da data de vencimento, troca de titularidade da conta, entre outros.

#### **AUTOLEITURA**

A Comgás também disponibiliza o serviço de autoleitura. O consumidor poderá informar a leitura através do Comgás Virtual.

#### **SERVIÇOS EMERGENCIAIS**

Em situações de vazamento de gás, explosões, danos na tubulação, incêndio em equipamentos, falta de gás, ligue e desligue gás, a empresa disponibiliza o telefone **0800 110 197** atendimento ininterrupto - 24 horas.

O Estado de São Paulo possui **3 concessionárias** de gás canalizado, a maioria com suas agências presenciais fechadas em função da pandemia Covid-19. Utilize os canais digitais da empresa que atende sua região.









- Companhia de Gás de São Paulo Comgás www.comgás.com.br
- Gás Brasiliano Distribuidora S/A GBD www.gasbrasiliano.com.br
- Gás Natural de São Paulo Sul S/A- GNSPS www.naturgy.com.br



Saiba que a Lei Federal nº 14.015 de 15/06/2020 determina, em todo o Brasil, que as companhias que prestam serviços essenciais, tais como, água, luz e gás encanado, devem notificar previamente o consumidor inadimplente, informando a data em que o serviço será desligado. O corte só poderá ocorrer dentro do horário comercial.

Caso o desligamento ocorra sem a notificação prévia ao consumidor, não poderá ser cobrada a taxa de religamento do serviço e a empresa será multada.

A interrupção do serviço não poderá iniciar na sexta-feira, no sábado ou no domingo, nem em feriado ou no dia anterior ao feriado.

#### **\*\*** TELEFONIA FIXA, TELEFONE MÓVEL, INTERNET E TV A CABO



A Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações - e as empresas de telefonia fixa, móvel, internet e tv a cabo também adequaram seus serviços neste período de pandemia.

As principais companhias disponibilizaram autoatendimento online através de seus sites, whatsapp ou aplicativos.

O consumidor poderá ter acesso a detalhes do seu plano, emitir fatura para pagamento, acessar seu histórico de consumo e pagamentos, solicitar suporte técnico remoto ou visita técnica, renegociar pagamento de faturas, entre outros serviços.

Caso precise ser atendido presencialmente, consulte os horários e os estabelecimentos que estão abertos ao público.



Consumidor, pague em dia sua fatura, pois em caso de inadimplemento, mesmo durante a pandemia, sua internet, telefone ou sinal de tv a cabo poderão ser cortados.

Caso tenha contratado serviço de internet junto a uma empresa local de sua cidade, entre em contato pelo site ou telefone para solucionar algum problema.

# ATENDIMENTO VIRTUAL DAS PRINCIPAIS EMPRESAS DE TELEFONIA/INTERNET E TV A CABO:









#### CLARO

https://www.claro.com.br whatsapp Claro: (11) 99991-0621

VIVO

www.vivo.com.br

whatsapp Vivo: "fale com Aura" (11) 99915-1515

NET www.net.com.br

■ TIM www.tim.com.br

OI www.oi.com.br

SKY www.sky.com.br

Dúvidas ou reclamações, contate:

**Anatel**: https://anatel.gov.br/institucional/ e os canais de atendimento do **Procon-SP**.



**ATENÇÃO** 

ATENDIMENTO 151 E POUPATEMPO ESTÁ SUSPENSO





#### Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP Endereços e canais de atendimento



#### site

www.procon.sp.gov.br



#### aplicativo

disponível para android e iOS



#### YouTube

TV Procon-SP



#### facebook

proconsp



#### instagram

@proconsp



#### twitter

@proconspoficial



#### blog

educaproconsp.blogspot.com.br



#### ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



#### por carta

Itaquera

caixa postal 152 cep 01031-970

Metrô Itaquera



#### atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h

Santo Amaro Av. do Contorno, 60 Rua Amador Bueno, 229, 2º andar

Praça do Carmo s/nº

Mais Shopping

Metrô Sé



#### outros municípios

consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



#### núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



#### ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP www.ouvidoria.sp.gov.br

