

São Paulo, 20 de outubro de 2014.

Á

Fundação, Procon-SP

Rua Barra Funda, 930

CEP 01152-000 – São Paulo

Att.:

Exmo. Sr. Alexandre Modonezi

Diretor Executivo

dex@procon.sp.gov.br

O Idec é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Em total sintonia com o escopo das atividades realizadas pelo IDEC e após inúmeras tentativas de obter de forma amigável informações da SABESP – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – com relação ao mapa de redução de pressão que pode ocasionar falta de água para os consumidores paulistas, o IDEC vem à presença de V. Exa. apresentar este pedido e requerer as providências cabíveis diante da omissão de informação relevante ao cidadão paulistano em relação à atual crise do serviço de abastecimento de água, com base na Lei federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

1- DOS FATOS

Em abril deste ano, quando o governador do Estado de São Paulo, Geraldo Alckmin, anunciou multa de 30% aos consumidores que elevassem seu uso de água, o Idec se contrapôs imediatamente à medida, não por desconsiderar a urgência da situação e a

necessidade de redução do consumo, mas porque tal providência estava sendo gestada ao arrepio da lei, contrária aos princípios do Código de Defesa do Consumidor e, principalmente, ao que dispõe a Lei Federal nº11.445/2007 e reafirma o Decreto nº 7.217/2010.

Naquele instante, como em qualquer momento, era necessário que antes de mais nada a autoridade reguladora (ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo) autorizasse e determinasse as medidas de contingência, sempre em parceria com o município, com quem deve ter necessariamente convênio que lhe transfira este poder, para só então instaurar eventual multa ou sobretaxa de consumo.

Em nenhuma hipótese está autorizado o governo do estado a fazê-lo diretamente, e menos ainda a Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo), simples concessionária executora dos serviços de saneamento básico.

Isso é o que se depreende da leitura da Lei Federal nº11.445/2007, arts. 23, IX, e 46, e do Decreto Federal nº 7.217/2010, arts. 21, parágrafo único, e 30, II, I.

Diante do imediato protesto do Idec, e depois de outras entidades, como a OAB-SP, o governo estadual recuou de tal medida.

Não é o caso de se contrapor a uma eventual medida emergencial ou de contingência, mas de zelar para que seja tomada sempre em observância ao Código de Defesa do Consumidor e das demais leis afetas ao assunto em questão.

Tampouco se trata de imputar culpa ao governo do Estado pela crise hídrica atual que é, indiscutivelmente, consequência direta das condições climáticas adversas.

A situação da gestão dos recursos hídricos totais, incluindo aí a degradação das matas ciliares, a situação precária de mananciais e fontes hídricas como o Rio Tietê, Pinheiros e represas Billings e Guarapiranga, bem como a gestão dos reservatórios atuais, apenas pra ficar em alguns exemplos, é algo que deve ser rediscutido com a sociedade e na qual cada ator, do governo estadual aos governos municipais, indústria, agronegócio e consumidores residenciais deve ser responsabilizado.

Nesta tarefa entendemos que já existe atuação do Ministério Público do Estado de São Paulo bem como do seu congêneres federal.

Todavia, não temos conhecimento de qualquer ação em relação à falta de informação dos consumidores e cidadãos, sobre a real situação do abastecimento, e sobre as condições exatas de prestação do serviço de abastecimento.

Uma polêmica sem fim tem tomado as páginas dos jornais e confundido a população, bem como as autoridades e todos que buscam entender o problema da falta de água nas residências.

A Sabesp afirma que não há falta d'água e que não se trata de racionamento, mas de uma operação de redução da pressão noturna das tubulações, por meio de Válvulas Redutoras

de Pressão (VRPs). Tal medida teria eficácia maior que o mero fechamento das válvulas e reservatórios e ainda evitaria maiores perdas físicas.

Com vistas a colaborar, inclusive com a ARSESP, que dizia iniciar a tarefa de apurar casos concretos de falta d'água.

Em 29/7, o Idec enviou uma carta para a agência reguladora, para o governador do Estado de São Paulo e para a Sabesp, com dados dos relatos de falta de água recebidos em sua recém-lançada campanha "Tô sem água". A campanha, que ainda está no ar no site do Idec (www.idec.org.br), tem a finalidade de mapear as localidades que estão sofrendo com esse fato.

Atualmente com mais de 600 relatos, devidamente identificados, a campanha "Tô sem água" nunca teve a pretensão de representar a totalidade dos consumidores paulistas, mas apenas de colaborar e lançar luz sobre um problema real.

A fim de obter esclarecimentos sobre a situação, o Idec recebeu em sua sede, a pedido da própria companhia, em 29 de agosto, o diretor metropolitano da Sabesp, Paulo Massato e a gerente de departamento Samanta Oliveira, explicaram as medidas adotadas, inclusive expondo o nível de conhecimento detalhado que a companhia detém do consumo dos usuários e das diversas regiões da cidade, ao nível de constituir um perfil de consumo de cada período do dia. Por esse conhecimento minucioso dos usos da água e por causa da automação e integração das VRPs, foi explicado que a pressão é reduzida de maneira dinâmica (alterando-se ao longo do dia conforme a demanda) e de modo a não faltar água.

No entanto, os executivos da empresa reconheceram que há casos excepcionais em que a redução pode ocasionar falta d'água eventual e pontual. Trata-se, segundo eles, de casos onde: a) há instalações em desacordo com normas técnicas ou falta de reservatórios (caixas d'água), quando os usuários estão ligados diretamente à rede da rua; b) quando a pressão calculada não se ajusta exatamente a fatores como distância dos reservatórios locais da companhia e altitude (elevada ou muito baixa) das residências/estabelecimentos. A esse tipo de localidade é dado o nome de "área ou zona de coroa", segundo o Sr. Paulo Massato.

Segundo explicado, os casos pontuais são abordados pessoalmente por técnicos da empresa que orientam os usuários a adequar suas instalações, e que corrigem, quando é o caso, os dados de pressão da localidade. Ademais, garantiram que o número de reclamações que a empresa tem recebido por falta d'água está em queda, fato impossível de se verificar já que os dados não são disponibilizados pelo site da Sabesp¹.

O Idec solicitou, então, ao diretor e a gerente de departamento da Sabesp, que fosse feita a divulgação deste mapa de redução da pressão com a identificação das áreas ou zonas de coroa, no sentido de prestar informação ao usuário. Os representantes da Sabesp

¹ Embora a empresa alegue que está impedida por lei eleitoral de publicar essas informações – com o que não concordamos, já que é uma informação de interesse público –, ela não se furta a fazer publicidade em horário nobre na televisão e em "vazar" para a imprensa seus balanços dos efeitos do bônus de 30% de desconto na conta, já em pleno período eleitoral.

prometeram uma resposta da direção da empresa em pouco tempo, mas ela nunca chegou, sequer uma justificativa.

Na ausência de qualquer resposta da companhia, em 8/9, o Idec formulou pedido pela internet ao Serviço Estadual de Informações ao Cidadão, baseado na Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/11). O pedido não foi atendido em 20 dias e a companhia pediu prorrogação por mais 10 dias, justificando-a com base na "complexidade do levantamento de informações". Em 7/10 os prazos expiraram.

O Idec apresentou novo pedido, em caráter de recurso, desta vez à Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos e outro, por via das dúvidas, à Casa Civil, conforme recomendam a Lei de Acesso à Informação e o Decreto Estadual que a regulamenta (ambos determinam que o recurso deve ser feito à instância imediatamente superior). Este pedido foi tratado inadequadamente como novo pedido ordinário e não como RECURSO, pelo que os prazos para resposta passariam a ser novamente 20 dias + 10 dias. A Lei de Acesso à Informação estipula prazo máximo de 5 dias para resposta a recurso.

Por via das dúvidas, em 14/10, apresentamos recurso, desta vez, no link específico. O prazo final foi dia 19/10.

A companhia continua a negar a falta de água, contrariando o senso comum e as manifestações da população, fato não apenas presente diariamente na imprensa como também constatado por pesquisas dos institutos Datafolha² e Ibope³.

2- DA VIOLAÇÃO

A omissão da informação sobre os pontos de eventual falta d'água fere frontalmente o direito básico do consumidor à informação, consignado no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, III:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Do mesmo modo, e uma vez que nenhum regime especial ou extraordinário foi declarado juridicamente (rodízio ou racionamento), está claríssimo que a atual maneira de prestar o

² "35% dos paulistanos afirmam ter sofrido falta d'água, diz Datafolha", em 31/05/14 - <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2014/05/1462900-35-dos-paulistanos-afirmam-ter-sofrido-falta-de-agua-diz-datafolha.shtml>

³ "38% relatam falta d'água em SP nos últimos três meses, diz Ibope", em 3/09/14 - <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2014/09/38-relatam-falta-dagua-em-sp-nos-ultimos-tres-meses-diz-ibope.html>

serviço de saneamento que, além de ser um serviço no regime de monopólio natural, é essencial, descumpra o artigo 22 do mesmo diploma legal:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Além das violações já expostas o IDEC entende que a SABESP viola também o artigo 66 do Código de Defesa do Consumidor que prevê punição à prática de omissão de informação desta natureza, com agravante tipificado no artigo no artigo 76, IV, a, ou seja, além de ser crime a omissão de informações relevantes aos consumidores esta omissão é feita por servidor público.

Finalmente, a situação de desinformação apenas colabora para a insegurança e conseqüente uso e acúmulo indevido da água por parte da população, provocando efeito inverso ao da economia deste recurso, o que seria amenizado ou até mesmo evitado se as informações solicitadas fossem prestadas.

3 -DO PEDIDO

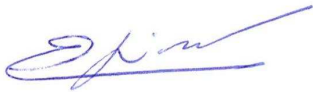
Desta maneira, pelos motivos acima expostos, o IDEC solicita a este órgão as providências necessárias para imediata reparação da situação de omissão que se dará com informação à população diante de fato de tal gravidade e, ao mesmo tempo, a punição dos responsáveis com base na legislação e nos fatos apresentados:

Com base na lei nº 8.078/90, arts. 6º, 22, 66 e 76:

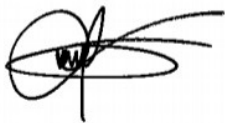
- Imediata divulgação das informações sobre falta d'água, de maneira completa, atualizada clara, objetiva e permanente (art.6º);
- Punição da pessoa jurídica (concessionária) responsável pela prestação inadequada e descontinuada de serviço essencial (art. 22);
- Punição, com agravante de pena, dos responsáveis por omissão de informação relevante sobre quantidade e desempenho de serviço (arts. 66 e 76).

Certos do recebimento e do deferimento deste pedido, colocamo-nos à disposição deste respeitoso órgão para o atingimento de sua missão.

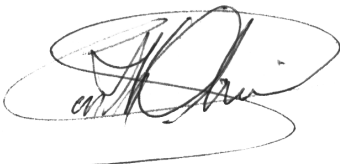
Atenciosamente,



Elici Maria Checchin Bueno
Coordenadora Executiva



Claudia Pontes Almeida
Advogada



Carlos Thadeu C. de Oliveira
Gerente Técnico