



SERVIÇOS ESSENCIAIS

SÉRIE

DIREITOS DO CONSUMIDOR

CORONAVÍRUS



ESCOLA DE
PROTEÇÃO E
DEFESA DO
CONSUMIDOR

PROCONSP



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-SP**

EPDC



ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

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

São Paulo
julho/2020

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.



Imagem: Pexels/CDC

✿ SERVIÇOS DE ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO

ATENÇÃO!

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

O consumidor que acessar os canais digitais ou ligar para a central de atendimento telefônico terá acesso a todos os serviços: 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.

ISENÇÃO DE PAGAMENTO DA CONTA DE ÁGUA E ESGOTO DURANTE A PANDEMIA COVID-19 E SUSPENSÃO DO CORTE DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO.



imagem: fotospublicas.com

A Sabesp vai isentar do pagamento das contas de água e esgoto os consumidores das categorias de uso **Residencial Social e Residencial Favelas**. A medida valerá até 15/08/2020, para contas emitidas a partir de 1 de abril de 2020 em todo o estado. Também não será interrompido o fornecimento de água e esgoto por inadimplemento para os consumidores enquadrados nessas categorias. Estão suspensas também as cobranças de juros e multas por atraso no pagamento.

TARIFA SOCIAL

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



imagem: needpix.com/RegiãoTV

Para usufruir do benefício, o consumidor terá que atender a uma série de critérios:

- 1 - possuir renda familiar de até 3 (três) salários mínimos;**
- 2 - ser morador de habitação com área útil construída até 60m²;**
- 3 - ser consumidor de energia elétrica com consumo de até 170kwh/mês;**
- 4 - não haver débitos para o imóvel;**
- 5 - comprovar o enquadramento na tarifa social a cada 24 meses.**
- 6 - Em caso de desemprego:**
 - A. O consumo máximo seja de até 15m³;**
 - B. Seja o titular da conta há mais de 90 (noventa) dias;**
 - C. Último salário tenha sido de até 3 (três) salários mínimos;**
 - D. Demissão não tenha ocorrido por justa causa;**
 - E. Não conter débitos ou débitos negociados;**
 - F. tempo máximo do enquadramento será de 12(doze) meses e não há renovação.**

REAJUSTE ANUAL DURANTE A PANDEMIA COVID-19

Reajuste anual – Em função do estado de calamidade pública provocado pela pandemia de Covid-19 e conforme Deliberações **ARSESP 980 e 1017**, a Sabesp postergou o aumento anual da conta de água/esgoto de 2,4924%, de maio 2020, para 15 de agosto de 2020. Caso haja alguma diferença no cálculo de reajuste nesse período, o valor da cobrança será diluído nas contas que serão emitidas a partir de 15 de agosto de 2020 a maio de 2021.

Consórcio de Serviços de Água e/ou Esgotos CNPJ 43.776.517/0001-60

companhia de saneamento básico do estado de são paulo - sabesp

Nº da Conta GR CR
 67/00 1384034674101 06

Mês de Referência
 OUTUBRO

Folha 1 de

Engenheiro Caetano Alvares, 5000
 São Paulo/SP CEP 01110-021

Código do Cliente: 1384034674101

Tipo de Ligação: Água e Esgoto

Hidrômetro: 1111

Res: 0001 Res + 0001 Com + 0000 Ind + 0000 Pub
Aturamento: Comum

seu atendimento para renovar seu benefício

Leitura	Data	Consumo m ³
Atual	01/11/13	263
Anterior	15/07/12	246
Leitura	16/09/12	

Período de Consumo: 31 dias

da Leitura: LEITURA NORMAL

Histórico do Consumo de Água

Mês	Consumo m ³
ABR	17
MAI	18
JUN	19
JUL	17
AGO	11

Media: 17

Ajuste

☀ SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA

ATENÇÃO!

As agências presenciais da Enel estão fechadas durante a pandemia de covid-19. Acesse os canais digitais ou a central de atendimento telefônico.

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 em lojas foi temporariamente suspenso. As companhias informam que o atendimento está sendo realizado através dos canais digitais, app ou outros canais de atendimento apontados em suas plataformas virtuais.

Além da Enel estar atendendo através da **agência virtual** e aplicativo, foram criados outros canais de atendimento: **whatsapp** (+55 11 94053-9491) ou formulário disponível no site www.enel.com.br

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

SERVIÇO DE AUTOLEITURA



Imagem: freemages.com/Nelson

A Enel informou que a partir de 02 de abril passou a oferecer o serviço de autoleitura do medidor de energia para os consumidores residenciais e pequenos comércios. O serviço estará disponível durante este período da pandemia e permitirá reduzir o número de leituristas nas ruas.

Os consumidores que não fizerem a autoleitura terão a conta de energia calculada pela média de consumo dos últimos doze meses, conforme regra anunciada pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel. Nesse caso, a diferença entre o valor faturado e o que realmente for consumido será compensada na conta de energia quando for retomada a leitura.

Segundo a Enel: *“Por meio da autoleitura, o cliente poderá informar à distribuidora o consumo de energia exibido no seu medidor, informação que será utilizada para proceder o faturamento pelo real valor consumido”*.

Saiba mais sobre autoleitura

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

SAIBA QUE:

Até 31/07/2020, nenhuma residência ou serviço essencial terá o fornecimento de energia cortado por falta de pagamento, conforme determinação da Aneel.



imagem: istockphoto.com

TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA/ISENÇÃO DO PAGAMENTO POR 3 MESES

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

O programa do Governo Federal é voltado para famílias de baixa renda e oferece descontos na conta de energia de até 65% em relação à tarifa residencial normal. O percentual do desconto depende do consumo de cada um. O cliente que estiver cadastrado no **Tarifa Social** terá o novo desconto de 100% da tarifa lançado automaticamente em suas próximas contas de energia.

de conta de luz
de LUZ | Grupo B | Série Única - 1 | Nº
880.6CB3.848E.474B.DC10.9E88.E7B9.BB61
ção da Unidade Consumidora

RAI - RJ
ANDERSON
CPF / CNPJ
Insc. Est.
Classificação 01-RESIDENCIAL NORMAL LIGAÇÃO BIFÁSICA
Renda OUT/2017

Ampla Energia e Serviços S.A.
Praça Leoni Ramos, 1
Niterói - RJ
CEP 24210-205
CNPJ 33.050.071/0001-58
Insc. Est. 80.046.561
www.enel distribuicao.com.br

enel

A Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE foi criada pela Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002.

INFORMAÇÕES AO CLIENTE
CADASTRAR SUA CONTA EM DÉBITO AUTOMÁTICO UTILIZE SEU NÚMERO DO CLIENTE SEGUIDO DO DÍGITO VERIFICADOR.

MPANAMENTO DE CONSUMO (kWh)											
43	39	35	56	60	55	64	51	48	40	49	49
DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	Média
											VALOR (R\$)
											28,91
COSTOS											
Custo de Disponibilidade do Sistema Elétrico											16,94

Seguindo as medidas anunciadas, todas as contas emitidas a partir de 1º de abril já deverão considerar o desconto. Para as faturas que foram emitidas após o dia 1º de abril, sem a aplicação do desconto, a Enel seguirá com as seguintes ações:

- 1 - Caso o consumidor já tenha efetuado o pagamento da fatura, o valor do desconto será creditado na próxima conta.
- 2 - Para o consumidor que ainda não realizou o pagamento da fatura emitida após o dia 1º de abril, a conta será revisada considerando o valor do desconto.

Os consumidores que receberem suas faturas sem o desconto poderão solicitar a segunda via com o valor corrigido, nos canais de atendimento indicados ao final.

Importante que os consumidores cadastrados na Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE) se atentem aos critérios para receber o desconto: a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 220 kWh, para que o desconto seja de 100%. Não haverá desconto para o consumo excedente. Por exemplo, se o cliente consumir 250 kWh, será cobrado pela tarifa dos 30 kWh excedentes. Em caso de dúvidas entre em contato com a central de atendimento ao cliente, através do telefone 0800 727 2120.

O estado de São Paulo possui 07 concessionárias de energia elétrica, todas estão com suas agências presenciais fechadas em função da pandemia Covid-19. Informam, porém, que os consumidores terão todo o atendimento necessário através dos seus canais digitais.



- 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 DE COZINHA, BOTIJÃO E GÁS ENCANADO

BOTIJÃO DE GÁS DE COZINHA



Imagem : fotospublicas.com

Com a chegada da Covid-19, os preços dos botijões de gás de cozinha dispararam, fazendo com que o consumidor tivesse que pagar quase o dobro do valor habitual e enfrentasse problemas de desabastecimento.

Diante dessa situação, o Procon-SP e o Sindicato das Empresas Representantes de Gás Liquefeito de Petróleo da Capital e dos Municípios da Grande São Paulo (Sergás) realizaram um acordo para manter o preço do botijão de gás de cozinha 13 kg no valor máximo de R\$ 70,00 para o consumidor, até **30 de julho de 2020**. A medida visa a evitar preços abusivos durante a Pandemia. Saiba mais sobre o valor do gás em:

<https://www.youtube.com/watch?v=6sD-74JWklg&feature=youtu.be>

O valor de R\$ 70,00 deverá ser praticado na compra de um botijão a base de troca (quando o consumidor entrega um botijão vazio no ato da compra) e o acordo limita à aquisição de apenas um botijão por pessoa. Em caso de pedido para entrega domiciliar, pode ser cobrada uma taxa de até R\$ 9,90. O Procon-SP informa que não se trata de tabelamento de preços, mas que o aumento injustificado ou artificial pode acarretar multas e outras punições. Quem encontrar o gás de cozinha com preços abusivos pode denunciar ao Procon-SP, através de seu site www.procon.sp.gov.br.

GÁS ENCANADO



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

AUTOLEITURA

Caso não seja possível a leitura do medidor em residência, pequenos comércios ou serviços, o próprio consumidor poderá informar a leitura. Caso contrário, a fatura será calculada pelo consumo mensal médio.

SERVIÇOS EMERGENCIAIS

Em situações de vazamento de gás, explosões, danos na tubulação, incêndio em equipamentos, falta de gás, ligue e desligue gás, a empresa dispõe no próprio site, serviços de chat online e o telefone **0800 110 197**, atendimento para emergências - 24 horas.

O Estado de São Paulo possui **03 concessionárias** de gás canalizado, todas com suas agências presenciais fechadas em função do Covid-19. Informam, porém, que os consumidores terão todo acesso necessário para serem atendidos através dos seus canais digitais.



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



Imagem: pixnio.com/Steveppb

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



Imagem: Pexels/picjumbo.com

A Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações - e as empresas de telefonia fixa, móvel, internet e tv a cabo também adequaram seus serviços, com ações para ajudar na segurança de seus usuários.

As principais companhias disponibilizaram autoatendimento online através de seus sites, whatsapp ou aplicativos, nos quais o consumidor poderá solucionar todos os problemas.

O consumidor poderá ter acesso a detalhes do seu plano, emitir fatura para pagamento, 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 inadimplimento, mesmo durante a pandemia, sua internet, telefone ou sinal de tv a cabo poderão ser cortados.

ATENÇÃO!

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

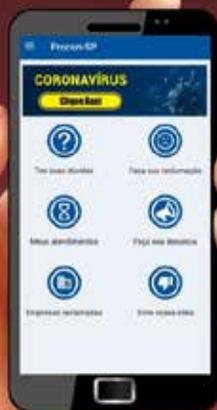
Dúvidas ou reclamações, contate:

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

#FIQUELIGADO

PROCONSP

ATENÇÃO

ATENDIMENTO 151 E POUPATEMPO
ESTÁ SUSPENSOCONSULTAS, DENÚNCIAS
E RECLAMAÇÕES
ACESSE APP OU SITEDisponível na
App StoreDisponível na
Play Store

procon.sp.gov.br

PROCONSP SÃO PAULO

#CORONAVÍRUS

DENUNCIE
PREÇO ABUSIVO DE
MÁSCARA E ÁLCOOL GEL



MARQUE O
@PROCONSP

NO SEU POST E INDIQUE O ENDEREÇO DO LOCAL

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
caixa postal 152
cep 01031-970



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

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metró Itaquera	Mais Shopping	Metró 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



www.procon.sp.gov.br