

## SERVIÇOS PÚBLICOS

### Água e Esgoto

#### Fornecimento de Água

Em cada cidade ou região, quando não prestados diretamente pelo município, existe uma prestadora de serviços públicos de fornecimento de água e tratamento de esgoto, portanto, como este é um tipo de serviço público delegado pelo Município, salvo algumas exceções, seu acompanhamento e fiscalização estão afetos à prefeitura.

Está sendo criado um órgão com a atribuição de coordenar e fiscalizar a qualidade, segurança, eficiência e atendimento dos serviços prestados pelas várias concessionárias de fornecimento de água e tratamento de esgotos em todo o país.

O tempo de atendimento das solicitações de serviços prestados diretamente ao consumidor varia de empresa para empresa, mas os procedimentos e orientações para o consumidor são equivalentes.

#### Cobrança de Tarifas

O consumidor deve sempre observar e confrontar a sua conta mensal atual com as contas mais antigas, tanto no valor quanto no consumo, para descobrir eventuais diferenças injustificadas.

Também há situações em que o usuário não é beneficiado com os serviços de tratamento de esgoto, mas na sua conta consta a cobrança destes serviços. Nestes casos o consumidor tem direito à restituição em dobro das importâncias pagas, devidamente corrigidas.

O consumidor pode também acompanhar a evolução do seu consumo simplesmente fazendo, periodicamente, a leitura do hidrômetro. Se quiser saber o seu consumo antes da emissão da conta, é só fazer a leitura junto com o leiturista.

#### Cuidado com o Desperdício

De acordo com o art. 72 do Decreto 32.809/91, a elevação do volume medido decorrente da existência de vazamento na instalação predial é de inteira responsabilidade do consumidor, portanto, importa observar:

- Torneiras vazando - o desperdício causado por torneiras é muito comum. Vale conferir periodicamente as buchas internas e manter sistematicamente as torneiras bem fechadas;
- Válvulas estragadas - o vazamento e o desperdício que ocorrem por causa de defeito nas descargas dos vasos sanitários é grande e compromete o substancialmente o valor das contas. Para conferir basta jogar uma colher de cinza no vaso parado, se a cinza evoluir é porque tem vazamento, caso contrário a cinza vai para o fundo do vaso e lá permanece até a próxima descarga.
- Uso de mangueiras - as mangueiras podem representar um elevado consumo de água, seu uso deve ser evitado ou reduzido, na medida do possível.

#### Serviços pelo Telefone

Todas as concessionárias de prestação de serviços de fornecimento de água e tratamento de esgoto mantêm serviços de informações pelo telefone, é um número útil que deve ser anotado.

Serviços de plantão - Todas as concessionárias de serviços de fornecimento de água e tratamento de esgotos mantêm atendimento plantão de serviços que podem ser acessados pelo telefone.

Os plantões cuidam dos serviços de emergência e principalmente quanto aos vazamentos ou problemas na rede. Estas informações são úteis para a concessionária mas, para o cidadão, são mais importantes ainda, porque implicam em economia que poderá resultar em redução dos custos das tarifas ou dos impostos.

Mas, importa ressaltar que, ao solicitar qualquer serviço por telefone, o consumidor deverá anotar o nome completo do atendente, e o número do pedido ou protocolo, se existir, pois tais dados serão imprescindíveis para qualquer reclamação futura.

As falhas de serviços, erros de tarifação, excessos de cobrança ou qualquer desrespeito ao consumidor também podem ser objeto de reclamação perante os órgãos de defesa do consumidor e juizados especiais.

## **Energia Elétrica**

### **Importante**

Em cada região existe uma prestadora de serviços públicos de energia elétrica, portanto, como este é um tipo de serviço público delegado, seu acompanhamento e fiscalização estão afetos ao Governo Federal.

Recentemente foi criado um órgão com a atribuição de coordenar e fiscalizar a qualidade, segurança e eficiência dos serviços prestados pelas várias concessionárias em todo o país.

O tempo de atendimento das solicitações de serviços prestados diretamente ao consumidor varia de empresa para empresa, mas os procedimentos e orientações para o consumidor são equivalentes, portanto, vale a pena observar:

- Antes de adquirir o imóvel (lote), o consumidor deve comparecer à agência de atendimento da concessionária para saber se a rede elétrica mais próxima é adequada para a ligação.
- Em residências novas, primeira habitação, a responsabilidade pela aplicação das normas técnicas e de segurança para a instalação elétrica é do construtor.
- As agências das concessionárias fornecem ao consumidor os manuais ou informações detalhadas sobre os pedidos de ligações, orientando sobre o tipo de ligação, dimensionamento dos disjuntores, localização do padrão, etc.
- Terminada a construção e instalado o padrão, a concessionária deve ser informada do nome e endereço do proprietário e a carga a ser ligada. Se tudo estiver correto, após a vistoria, a ligação será autorizada.
- A concessionárias também fornecem os manuais ou orientações sobre os materiais e equipamentos aprovados para os padrões de entrada de energia.
- Se a imóvel é usado, o pretendo comprador deve contratar os serviços de um eletricista para verificar se a instalação elétrica interna está em boas condições.
- Também antes de alugar um apartamento ou casa, o locatário deve consultar a concessionária de energia local para saber se existe débito de consumo ou irregularidades quanto à instalação elétrica.

- Todo consumidor pode solicitar que o seu nome conste na conta de energia elétrica. Este procedimento facilitará nos contatos entre a concessionária e o usuário além de servir como comprovante de residência.

### **Economia no Consumo**

- Ao comprar uma geladeira ou freezer, o consumidor deve observar a etiqueta laranja que mostra o quanto de energia o aparelho gasta ou solicitar do lojista o manual de instrução do fabricante. Vale lembrar que quanto maior a potência, maior será o consumo de energia elétrica;

- O consumidor não deve ligar muitos aparelhos na mesma tomada, através de "benjamins", pois isto provoca aquecimento nos fios, desperdiçando energia e com riscos de causar curtos-circuitos;

- As emendas de fios mal feitas, fios desencapados e isolação desgastada, causam "fuga de corrente" e choques que, além de perigosos, provocam aumento na conta de energia elétrica;

- As lâmpadas fluorescentes duram bem mais e gastam muito menos energia. Uma lâmpada fluorescente de 20w ilumina mais do que uma incandescente de 60w, e pode durar até 10 vezes mais;

- Os televisores modernos, transistorizados, apresentam um consumo bem inferior aos antigos, à válvula.

### **Risco nas Tempestades**

#### **Dentro de casa:**

- Consumidor e sua família devem evitar o uso do chuveiro durante as tempestades;

- Consumidor não deve usar chuveiro ou torneira elétrica;

- Consumidor deve evitar contato com qualquer objeto que possua estrutura metálica, tais como fogões, geladeiras, torneiras, canos, etc;

- Consumidor não deve ligar aparelhos e motores elétricos, para não queimar os equipamentos;

- Consumidor e seus familiares devem afastar-se das tomadas e evitar o uso do telefone;

- Consumidor deve desconectar das tomadas os aparelhos eletrônicos tais como televisão, som, computador, etc.

- Consumidor deve desconectar também os fios das antenas externas dos aparelhos.

- Consumidor e sua família devem permanecer dentro de sua casa até a tempestade terminar;

#### **Fora de casa:**

- As pessoas devem evitar contato com cercas de arame, grades, tubos metálicos, linhas telefônicas, fios de energia elétrica e qualquer objeto ou estrutura metálica;

- As pessoas devem afastar-se de objetos como tratores e outras máquinas agrícolas, motocicletas, bicicletas e carroças, ou locais como campos abertos, pastos, campos de futebol, piscinas, lagos, lagoas, praias, árvores isoladas, postes, mastros, locais elevados, etc;

- Na estrada é mais seguro permanecer dentro do veículo que tenha teto de estrutura metálica, que esconder debaixo de árvores.

### **Pelo Telefone**

Todas as concessionárias de prestação de serviços de energia elétrica mantêm serviços de Informações pelo telefone, principalmente para solicitação de afastamento de rede; alteração de carga; corte para conserto; desligação ou religação; extensão/modificação de rede urbana ou rural; leitura de medidores; ligação nova; marcação de local do padrão; mudança de local do padrão; pagamentos de contas; reclamações de consumo; remoção de poste; segunda via de conta; serviços solicitados em andamento; troca de disjuntor queimado; troca de nome ou endereço; verificação de débito, etc.

Os telefones das concessionárias são úteis e devem ser anotados.

Serviços de plantão - Todas as concessionárias de serviços de energia elétrica mantêm atendimento plantão de serviços que podem ser acessados pelo telefone.

Os plantões cuidam dos serviços de emergência que são: acidentes na rede, faiscamento, árvores tocando a rede; falta de energia; fios arrebentados ou caídos; lâmpadas da iluminação pública queimadas ou acesas durante o dia; objetos presos na rede; postes caídos ou quebrados; troca de disjuntor queimado. Estas informações são úteis para a concessionária mas, para o cidadão são mais importantes ainda, porque implicam em economia que poderá resultar em redução dos custos das tarifas ou dos impostos.

Mas, importa ressaltar que, ao solicitar qualquer serviço por telefone, o consumidor deve anotar o nome completo do atendente e o número do pedido ou protocolo, se existir, pois tais dados serão imprescindíveis para qualquer reclamação futura.

As falhas de serviços, erros de tarifação, excessos de cobrança ou qualquer desrespeito ao consumidor também podem ser objeto de reclamação perante os órgãos de defesa do consumidor e juizados especiais.

### **Telefonia**

Em cada região existe uma ou mais prestadoras de serviços públicos de telefonia, portanto, como este é um tipo de serviço público delegado, seu acompanhamento e fiscalização estão afetos ao Governo Federal.

Foi criado, recentemente, um órgão com a atribuição de coordenar e fiscalizar a qualidade, segurança, eficiência e atendimento dos serviços prestados pelas várias concessionárias em todo o país.

O tempo de atendimento das solicitações de serviços prestados diretamente ao consumidor varia de empresa para empresa, mas os procedimentos e orientações para o consumidor são equivalentes.

### **Cobrança de tarifas**

Na telefonia as tarifas são calculadas em face da assinatura e do tempo de utilização da linha. A medida deste tempo chama-se "impulso".

Impulso é um sistema que calcula o tempo de conversação ao telefone. Quando o telefone chamado é atendido, os impulsos passam a ser registrados.

Em cada localidade a contagem do tempo de impulso está subordinada a uma fração de tempo. A assinatura básica do telefone convencional dá direito a 90 impulsos mensais. O usuário paga somente os excedentes.

Entretanto também existem horários econômicos para chamadas locais:

DIA SEMANA DA	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOM FERIADOS NACIONAIS	E	
HORÁRIO	00:00 às 23:59					00:00 às 13:59	14:00 às 23:59	00:00 às 23:59	
TEMPO REGISTRO CONTADOR	É registrado um impulso no telefone que origina a ligação sempre que se concretizar o atendimento. Os demais impulsos serão contados sucessivamente em razão do tempo de ligação.					Só impulso. Não importa o tempo de conversação.			

### Cuidados

Mas, é bom saber que muitos são os serviços à disposição do usuário, assim como podem ser muitos os transtornos advindos do uso incorreto. Entre esses estão os serviços chamados disque 900 e 0900, que podem ser bloqueados.

Informe-se a respeito do bloqueio que pode ser instalado diretamente pela concessionária do serviço de telefonia ou pode ser solucionado por intermédio de um pequeno aparelho adquirido em lojas especializadas.

Serviços - Todas as concessionárias de telefonia mantêm atendimento de plantão e de serviços que podem ser acessados pelo telefone.

Os plantões cuidam dos serviços de emergência, e podem ser acessados a qualquer hora, os demais serviços devem ser acessados no horário comercial. Mas, importa ressaltar que, ao solicitar qualquer serviço por telefone, o consumidor deverá anotar o nome completo do atendente, e o número do pedido ou protocolo, se existir, pois tais dados serão imprescindíveis para qualquer reclamação futura.

As falhas de serviços, erros de tarifação, excessos de cobrança ou qualquer desrespeito ao consumidor também podem ser objeto de reclamação perante os órgãos de defesa do consumidor e juizados especiais.

### Características do Serviço Público

O serviço público é bastante diferente dos serviços comuns prestados pelas empresas privadas ou pelos prestadores autônomos, vez que está subordinado coletivo, portanto, um interesse maior que o interesse individual de cada cidadão.

Assim, o Estado, por critérios jurídicos, técnicos e econômicos, define e estabelece quais os serviços deverão ser públicos ou de utilidade pública, e ainda se estes serviços serão prestados diretamente pela estrutura oficial ou se serão delegados a terceiros.

Naturalmente alguns serviços não poderão ser delegados a terceiros pela sua complexidade ou vinculação direta com a administração pública, entretanto, outros tipos de serviços não devem ser prestados diretamente e, por consequência, sempre são transferidos à iniciativa privada, contudo, obedecidas certas condições e normas.

Os serviços públicos, propriamente ditos, são aqueles prestados diretamente à comunidade pela Administração depois de definida a sua essencialidade e necessidade. Assim são privativos do Poder Público, ou seja, só a Administração Pública deve prestá-los. Por exemplo a preservação da saúde pública e os serviços de polícia.

Outros serviços públicos, chamados de serviços de utilidade pública, são aqueles que a Administração Pública reconhece a sua conveniência para a coletividade prestando-os diretamente ou delegando-os a terceiros, nas condições regulamentadas e sob o seu controle. Por exemplo o transporte coletivo, a energia elétrica, o serviço de telecomunicações e o fornecimento de água.

Os serviços que são prestados individualmente a cada cidadão, por exemplo o fornecimento de água, luz, telecomunicações etc., geralmente o são por empresas privadas mediante concessão outorgada pelo poder público e sob pagamento da tarifa respectiva diretamente pelo usuário.

A cessação do pagamento desses serviços por parte do usuário tem suscitado hesitações da jurisprudência sobre a legalidade e legitimidade da suspensão de seu fornecimento em face de normas vigentes como o Código de Defesa do Consumidor.

Mas, importante, o prévio aviso da suspensão não pode ser ignorado e é obrigatório pela lei e, aliás, conforme tem entendido pacificamente a jurisprudência.

A lei também define como essenciais alguns tipos de serviços, que nem sempre são serviços públicos, mas que, sendo essenciais à coletividade, poderão sofrer alguns tipos de intervenção do poder público.

São serviços essenciais, assim definidos pela Lei n.º 7.783/89, os serviços os de água, energia elétrica, gás, combustíveis, saúde, distribuição de medicamentos e alimentos, funerário, transporte coletivo, captação e tratamento de esgoto, tráfego aéreo, compensação bancária e outros.

### **Deveres do Estado**

É dever do poder público municipal, estadual e federal, nos seus respectivos âmbitos, exigir a atualização, eficiência e cumprimento das condições da prestação dos serviços públicos. Quando a Administração delega a terceiros a execução de serviços deve fiscalizá-los. A deficiência na prestação dos serviços públicos deve implicar, inclusive, na revogação da delegação.

### **São requisitos do serviço público:**

- Permanência: traduzida pela continuidade no serviço;
- Generalidade: igualdade na prestação para todos os usuários;
- Eficiência: busca da constante atualização;
- Modicidade: a remuneração (tarifa) deve ser razoável;
- Cortesia: o bom tratamento para com a população.

A inexistência de quaisquer destes requisitos autoriza o cidadão a exigir dos órgãos competentes a necessária intervenção para regularizar a prestação do serviço.

O Código de Defesa do Consumidor, expressamente, prevê o direito de exigir o cumprimento adequado dos serviços públicos, tanto por parte da Administração Pública quanto dos seus delegados.

Na hipótese da prestação de serviços públicos, ou o fato da sua omissão, acarretar prejuízos ao usuário, a indenização correspondente pode ser exigida.

Se o serviço foi prestado diretamente pelo Poder Público, ele é que responderá pelos eventuais prejuízos causados aos usuários.

Quando o serviço é delegado a terceiros, e não há omissão ou falha do poder público, será o terceiro que suportará o ônus da indenização.

Os serviços públicos são prestados, ou fiscalizados, pelos vários níveis da administração pública conforme a competência legal de cada um. Por exemplo: à União compete a defesa nacional, a polícia marítima, a emissão de moeda, o serviço postal, a energia elétrica, a navegação aérea, as telecomunicações, etc.

Ao Município compete: o transporte coletivo, a educação pré-escolar, o ensino fundamental, o atendimento à saúde da população, o parcelamento e a ocupação do solo urbano, etc.

Já ao Estado, por exclusão, compete à prestação de todos os demais serviços não reservados à União e nem atribuídos ao Município.

## **Recomendações do Ministério da Justiça**

### **GERAL**

#### **Valor das Tarifas Públicas**

Se você achar que o valor cobrado em sua conta é superior ao que consumiu, deve registrar reclamação na agência local fornecedora do serviço.

Vá ao Serviço de Atendimento ao Cliente da agência ou companhia e peça que envie um técnico até a sua casa.

O técnico irá verificar se o erro é no medidor ou nas instalações internas da residência.

Em geral, os defeitos do medidor são de responsabilidade da companhia. Os defeitos internos são de responsabilidade do consumidor.

Os encanamentos com defeito em sua residência podem estar causando um vazamento de água e você não sabe.

O mesmo acontece com a eletricidade: a fiação em mau estado ou algum aparelho elétrico com defeito podem causar perda de energia.

## **Água**

### **Contas não Entregues**

Se sua conta não for entregue, entre imediatamente em contato com o fornecedor desse serviço.

Solicite segunda via da conta e novo prazo para pagar, se for o caso, e sem cobrança de multa de mora.

## **Corte no Fornecimento**

Só poderá acontecer corte no fornecimento, após aviso prévio do atraso no pagamento da conta.

Havendo atraso, pague a conta, e o fornecimento, se tiver sido interrompido, deverá ser restabelecido logo após a quitação.

Quando faltar água, pergunte aos vizinhos se eles também estão sem água, pois pode se tratar de um problema na rede.

Procure o fornecedor do serviço e solicite a solução do problema. Se não tiver sucesso, procure um órgão de defesa do consumidor.

## **Luz**

### **Conservação de Energia Elétrica na Residência**

Conservar energia elétrica é obter o melhor resultado com o menor consumo, sem prejudicar seu conforto e diversão.

Quem sabe conservar gasta menos, aproveita melhor as instalações e equipamentos e tem maior segurança.

### **Dicas de Segurança**

- Quando você for fazer algum reparo na instalação de sua casa, desligue o disjuntor ou chave geral.
- Não ligue muitos aparelhos na mesma tomada através de benjamins. Isto provoca aquecimento dos fios, desperdiçando energia e podendo provocar curto-circuito.
- Evite choques. Nunca mexa no interior da televisão mesmo que ela esteja desligada.
- Quando você for cozinhar, coloque as panelas com o cabo voltado para dentro do fogão, sempre que possível. Isto evita acidente, principalmente com crianças que podem derrubá-las.
- Guarde materiais de limpeza e outros, também perigosos, longe do alcance das crianças.
- Não mexa em aparelhos elétricos com as mãos molhadas ou os pés em lugares úmidos.
- Ao trocar uma lâmpada, não toque na parte metálica.
- Não coloque facas, garfos ou qualquer outro objeto de metal dentro de aparelhos elétricos ligados.
- Caso você tenha crianças em casa, todo cuidado é pouco. Não deixe que elas mexam em aparelhos elétricos ligados, toquem em fios e muito menos, coloquem os dedinhos em tomadas.

## **Telefone**

### **Pulsos**

Pulso é a medida das chamadas telefônicas cuja cobrança é feita da seguinte forma:

a - OCUPADO: pulso não cobrado;

b - NÃO ATENDE: pulso não cobrado;

c - ATENDIDO: o primeiro pulso, o da ligação, é cobrado.

A partir daí, é cobrado um pulso a cada dois minutos. Mas existem tabelas especiais com tarifas reduzidas. Consulte o GUIA TELEFÔNICO para saber os horários especiais.

### **Plano de Expansão**

Atualmente as empresas de telecomunicações mantêm seus planos de expansão, mas sem a venda de ações ou da linha telefônica. A pessoa apenas se habilita a usar uma linha, como se fosse um aluguel.

### **Telefone Celular**

Os telefones celulares devem ser adquiridos no mercado. Existe grande variedade de modelos e preços.

O sistema do aparelho só pode ser o AMPS — Advanced Mobile System. Para que você possa usar o seu telefone celular é necessário que você vá à Companhia Telefônica para registrar o aparelho e obter o número de sua linha.

Compra de linhas fora do plano de expansão

São muitas as empresas que vendem linhas de telefone usadas. Se você pretende comprar uma dessas linhas preste atenção nos seguintes aspectos:

- peça ao vendedor comprovante de propriedade da linha e exija as duas últimas contas pagas;
- faça constar no contrato, que ficará a cargo do vendedor qualquer interurbano ou despesa anterior à aquisição;
- verifique na companhia telefônica se o prefixo é da região onde o telefone será instalado;
- se for linha do plano de expansão, não poderá ser vendida se não estiver quitada. A Companhia só faz transferência se o carnê estiver quitado;
- verifique junto ao Fórum Civil se a linha não está penhorada em alguma ação judicial. Solicite certidões;
- no ato da compra, exija a assinatura do termo de transferência definitiva de assinatura, em formulário impresso pela Telefônica;
- leve pessoalmente o Termo de Transferência Definitiva de Assinatura para a Companhia. Caso o vendedor se encarregue dessa tarefa exija o protocolo de entrega do termo, único comprovante do recebimento de pedido;
- toda e qualquer despesa com transferência e instalação será cobrada automaticamente pela Telefônica na conta do telefone, conforme tabela de preços existente;
- verifique se você está comprando ou não as ações;
- existem linhas restritas e irrestritas. Consulte a Companhia pois a linha restrita não pode ser transferida durante dois anos.

## **Linha Adquirida de Particular**

Se você tiver dificuldades na transferência ou na instalação de linhas compradas de particulares, registre denúncia na Delegacia do Consumidor (Decon) ou em qualquer outro órgão de defesa do consumidor. Ao mesmo tempo procure um advogado para entrar com ação judicial por perdas e danos.

## **Cobrança Indevida**

Quando aparecerem em sua conta ligações DDD ou DDI que você não fez, reclame à Companhia Telefônica no Serviço de Atendimento ao Cliente. Faça isso antes do vencimento da conta.

Os preços dos cartões magnéticos de telefones públicos são tabelados pela Companhia Telefônica, no entanto, esta não fiscaliza os estabelecimentos que comercializam os cartões, por isso, é mais seguro comprá-los nos postos da Companhia Telefônica.

## **Correios**

Abertura ou violação de correspondência

Mesmo que haja suspeita sobre o conteúdo de correspondências e pacotes, estes só poderão ser abertos na presença do remetente ou do destinatário.

## **Apreensão**

Para enviar qualquer encomenda pelos Correios, você deverá obedecer todas as normas que regulamentam o envio de correspondência. As normas referem-se ao peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, acondicionamento, etc.

Informe-se com o funcionário dos Correios se o seu pacote ou correspondência estão dentro das normas. Sua encomenda poderá ser apreendida se não estiver de acordo com as normas estabelecidas pelo Correios.

Se sua correspondência for enviada e não chegar ao destinatário, procure uma agência oficial dos Correios. Leve os comprovantes do serviço que utilizou e o valor da mercadoria. Preencha o formulário chamado Pedido de Informação.

A agência informará a data que responderá ao consumidor.

Se o objeto que você enviou se extraviar, os Correios têm o dever de indenizá-lo, a não ser no caso de cartas simples que não possuem comprovantes de remessa.

## **Perdas e Danos**

Os Correios são responsáveis pela perda ou dano de objetos registrados quando:

- O problema não tenha ocorrido por força maior ou ação de autoridade competente;
- A correspondência não for reclamada em prazo determinado, que deverá ser notificado ao consumidor.