

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 0030/2015 - CR.

Dispõe sobre a política de titularidade dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e contrato de prestação de serviços públicos de abastecimento de água, coleta, afastamento e tratamento de esgotos da empresa Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, conforme processo n.º 201500029001604.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Conselheiro Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberados;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar o serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e criou o Conselho Estadual de Saneamento - CESAN e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999,

acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 29 de abril de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a proposta de “Política de Titularidade dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da empresa Saneamento de Goiás S/A. – SANEAGO, conforme Anexo I.

Art. 2º Aprovar a proposta de “Contrato de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água, Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos” da empresa Saneamento de Goiás S/A. – SANEAGO, conforme Anexo II.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 29 dias do mês de abril de 2015.



Ridoval Darci Chiareloto
Conselheiro Presidente

ANEXO I

POLÍTICA DE TITULARIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

1. OBJETIVO

Regulamentar política específica para inclusão/mudança de Titularidade, em adequação à Regulação.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Unidades organizacionais envolvidas nas atividades de comercialização.

3. RESPONSABILIDADE PELA ATUALIZAÇÃO DESTE DOCUMENTO

Superintendência de Comercialização – SUCOM

4. BASE LEGAL

LEIS/RESOLUÇÕES	OBJETO
Resolução Normativa da AGR nº 9/2014-CR	Estabelece as condições gerais na prestação e utilização de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

5. DEFINIÇÕES, SÍMBOLOS E SIGLAS

TERMOS	DEFINIÇÕES
AGR	Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos.
Ciclo de Venda	Período em média de 30 (trinta) dias compreendido entre a data da leitura anterior e a leitura atual. Podendo haver variação de acordo com o cronograma.

TERMOS	DEFINIÇÕES
Comodato	Contrato a título gratuito, na qual o proprietário entrega o imóvel a terceiro para uso em um determinado período de tempo.
Posse	É o uso e o gozo do imóvel pelo proprietário e/ou por terceiro.
Registro Atendimento – RA	Formulário para registro de atendimento das solicitações e execução de serviços.
Resolução – CR	Atos normativos do Conselho Regulador da AGR.
Titularidade	Responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais ao USUÁRIO que solicitar a utilização dos serviços em determinado período de propriedade ou posse do imóvel.
Usuário/Titular	Toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representado, que solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário (coleta, afastamento e tratamento de esgoto) e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais.
Visita Técnica de Titularidade	Visita técnica na unidade usuária, para verificação da situação dos serviços / coleta de dados para atualização cadastral / separação da responsabilidade dos titulares.

6. CONDIÇÕES GERAIS:

6.1 – Os procedimentos de inclusão ou mudança de titularidade serão adotados conforme política da SANEAGO, aprovada pelo Ente Regulador e entrará em vigor após prazo estabelecido para adequação.

6.2 – Promover alterações nas atividades de cadastro, medição, faturamento, cobrança e atendimento. Controlar e aplicar os procedimentos de acordo com o período de cada titularidade e Contrato de Adesão, que define as responsabilidades de proprietário e USUÁRIO/TITULAR.

6.3 – A atividade será controlada através de aplicações/códigos de serviços específicos, com abertura/reprogramação/fechamento automático, através da integração com o Sistema Comercial e Contábil.

6.4 – A inclusão ou mudança de titularidade será efetivada por solicitação e mediante atendimento dos requisitos definidos.

6.4.1 – Incluir vinculada ao CPF/CNPJ do USUÁRIO/TITULAR, na falta deste não será incluída titularidade na conta.

6.4.2 – Cada unidade usuária/conta, aceitará uma titularidade no mesmo período e apenas uma mudança no mesmo ciclo de venda.

6.4.3 – Toda nova ligação ao atender os requisitos necessários será incluída com titularidade.

6.5 – Para efetivar titularidade, executar nos casos necessários, visita técnica de titularidade para atualizações cadastrais, verificação das condições das instalações das ligações de água e esgoto e leitura para separação do consumo do ciclo de venda de responsabilidade dos titulares, Com serviço específico na Tabela de Preços e Prazos de Serviços Especiais, aprovada pelo ente Regulador, com ônus para o solicitante por se tratar de interesse individual.

6.6 – Na ocorrência de separação do consumo na primeira e última fatura do período de titularidade, efetuar cálculo dos valores respeitando a Estrutura Tarifária/Faixas de Consumo, Custo Mínimo Fixo ou Tarifa Mínima.

6.6.1 – Na implantação do procedimento será considerada ciclo de venda completo.

6.7 – Condicionar a solicitação dos serviços à negociação de todos os débitos vinculados ao usuário/CPF/CNPJ solicitante.

6.8 – O detalhamento das atividades será incluído nas Instruções de Trabalho específicas.

6.9 – Desenvolver indicadores de desempenho que permitam avaliar o processo de titularidade, com vistas, orientar tomadas de decisões.

6.10 – Após a implantação durante o período de transição do procedimento, avaliar a sistemática implementada, promover caso necessário alterações na atividade.

6.11 – A comercialização dos serviços na situação de inclusão ou mudança de titularidade segue as regras gerais, exceto nas especificações individuais diferenciadas nesta regulamentação.

7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE TITULARIDADE EM LIGAÇÕES DE ÁGUA E/OU ESGOTO:

7.1 – Motivos para Inclusão/Mudança de Titularidade:

I – Oficialização de Titularidade;

II – Venda/Transferência de Imóvel.

III – Locação/Comodato de Imóvel:

a) Inclusão;

b) Renovação;

c) Rescisão.

IV – Nova Ligação:

a) Com Conta;

b) Sem Conta.

7.1.1 – Nos casos que houver determinação judicial, atender de acordo com o documento apresentado.

7.2 – Requisitos para Solicitação

7.2.1 – Os pedidos somente poderão ser efetuados pelo proprietário, pelo titular atual, pelo novo titular ou por pessoa devidamente autorizada mediante procuração, de acordo com cada situação.

7.2.2 – Para que as solicitações de titularidade com a inclusão ou mudança de USUÁRIO/TITULAR sejam consideradas, o interessado deverá atender as seguintes condições:

7.2.2.1 – Para o motivo transferência/venda de imóvel apresentar documento de Propriedade do Imóvel (Escritura Pública/ Contrato de Compra e Venda/ Cessão de Direito/ Contrato de Doação) ou outro documento que comprove o domínio do imóvel.

7.2.2.2 – Nos casos de locação/comodato de imóveis para terceiros apresentar Contrato de Locação/Comodato entre as partes com cláusula que estabelece a responsabilidade e o prazo de vigência – data de início e fim.

7.2.2.2.1 – Caso o inquilino solicite serviço de ligação, reativação, supressão e apresente documento de Locação/Comodato de Imóvel, com nome de outro proprietário, é necessário apresentar a autorização do proprietário ou documento que comprove o domínio sobre o imóvel.

7.2.2.3 – Documentos pessoais indispensáveis: Carteira de Identidade ou outro documento que contém o número do registro e CPF/CNPJ do titular.

7.3 – Solicitação de Atendimento

7.3.1 – Verificar o motivo e os requisitos necessários para a efetivação.

7.3.2 – Requisitos Atendidos:

Iniciar o processo através de aplicação específica, gerar/fechar RA automático com código específico que reprograma para código do serviço de Visita Técnica de Titularidade. Informar ao interessado as providências e o número do RA para acompanhamento do processo.

7.3.3 – Requisitos Não Atendidos:

Informar/orientar o interessado, fechar com código de serviço específico.

7.4 – Serviço - Visita Técnica de Titularidade

7.4.1 – Realizar visita técnica para atualização cadastral, verificação das condições das instalações das ligações de água e esgoto e leitura do hidrômetro para separação/cálculo do consumo do ciclo de venda de responsabilidade dos USUÁRIOS/TITULARES.

7.4.1.1 – Cobrar do solicitante os custos do serviço, conforme valor estabelecido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços, aprovada pelo ente regulador.

7.4.2 – Caso detectar irregularidade na ligação, atuar e aplicar cobrança de acordo com o procedimento específico IT06.0636 – Atuação e Cobrança das Irregularidades Detectadas nos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Respeitar o período de titularidade.

7.4.3 – Ocorrência da Visita Técnica

Motivos para Inclusão/Mudança de Titularidade	Visita Técnica		Situações
	SIM	NÃO	

Oficialização de titularidade		X	O titular permanece o mesmo
Venda/Transferência de imóvel	X		Se mudar o titular
		X	Se manter o titular
Locação/Comodato de imóvel	X		Se mudar o titular
		X	Se manter o titular
Motivos para Inclusão/Mudança de Titularidade	Visita Técnica		Situações
	SIM	NÃO	
Nova ligação com conta	X		Se mudar o titular
		X	Se manter o titular
Nova ligação sem conta		X	1ª, 2ª ou mais ligações

Nota: Será avaliado a necessidade da visita técnica, nos casos de inclusão/mudança de titularidade por decisão judicial, de acordo com a determinação.

7.5 – Acerto dos Valores em Aberto

7.5.1 – Na inclusão ou mudança de titularidade a unidade usuária/conta será transferida sem débito de períodos anteriores.

7.5.2 – Levantar/incluir no acerto os valores separados de acordo com o período de responsabilidade dos titulares.

7.5.3 – Promover o acerto dos valores em aberto dos titulares (anterior e novo). Incluir de forma detalhada as faturas, lançamentos futuros, parcelamentos/serviços e etc, taxa do serviço de Visita Técnica de Titularidade, irregularidade detectada, separadas por titular e consumo do primeiro e último ciclo de venda do titular anterior.

7.6 – Fechamento da Solicitação

7.6.1 – Efetuar a negociação dos valores de acerto dos titulares, com emissão e assinatura do Termo de Acerto de Débito – Mudança de Titularidade.

7.6.2 – Emissão e assinatura do Contrato de Adesão do novo titular.

7.6.3 – A solicitação poderá ser cancelada desde que seja antes da efetivação.

7.7 – Efetivação de Titularidade



7.7.1 – A data de efetivação será definida pelo Sistema Comercial de acordo com a situação da ligação. Para as ligações efetivadas antes da implementação da titularidade, considerar as datas de solicitação, de início do contrato e situação de inclusão do ciclo de venda (aberta ou fechada).

7.7.2 – Para as novas ligações, efetivar após cadastro da conta no Sistema Comercial, considerar a data da ligação.

8. CONTROLE DA IMPLEMENTAÇÃO DE TITULARIDADE NO SISTEMA COMERCIAL

8.1 – Cadastro Comercial de Usuários

8.1.1 – Identificar o controle da inclusão ou mudança de acordo com o período de titularidade na ligação.

8.1.2 – Nos casos de locação/comodato, o locador continuará nos registros como proprietário do imóvel e o inquilino será cadastrado como USUÁRIO/TITULAR, passando a assumir todas as responsabilidades contratuais durante o período de vigência do contrato.

8.1.3 – Registrar as informações do contrato, mesmo que a data de início seja divergente da data de efetivação da titularidade.

8.1.4 – É de responsabilidade do USUÁRIO/TITULAR manter os dados cadastrais atualizados, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade, sob pena de se manter responsável.

8.1.5 – Para titularidade com data de término de contrato, deverá o proprietário ou o USUÁRIO/TITULAR informar 30 dias antes do encerramento sobre renovação.

8.1.5.1 – Em caso da não comunicação e vencido o prazo do contrato, a titularidade retornará automaticamente para o proprietário do imóvel.

8.1.5.2 – Para alteração no período de vigência, apresentar documento que comprove a alteração/rescisão contratual.

8.2 – Medição / Faturamento – 1ª e Última Referência/Fatura da Titularidade

8.2.1 – Definir responsabilidade no caso de ciclo de venda com dois titulares, para cálculo/cobrança da fatura de acordo com o período de cada titularidade.

8.2.2 – O cálculo dos valores deverá respeitar os critérios de faturamento (estrutura tarifária/faixa de consumo, custo mínimo fixo ou tarifa mínima, dados cadastrais atualizado dos titulares), efetuar cálculo mensal projetado e adotar valor proporcional ao período de cada titularidade.

8.2.3 – Para determinar/separar o consumo no período do ciclo de venda utilizar as leituras da referência anterior e da visita técnica executada.

8.2.4 – Utilizar para cálculo nas situações que não for possível a definição do consumo medido:

- Titular anterior – média real de consumo dos últimos seis meses ou consumo estimado;
- Novo titular – consumo estimado atualizado.

8.2.5 – Para cálculo do valor do Custo Mínimo Fixo – CMF ou Tarifa Mínima aplicar cobrança e distribuir o valor proporcional ao período de cada titular.

8.2.6 – Para lançamento de valores em conta fora do período de titularidade, adotar as providências de acordo com os seguintes tipos:

- Parcelas futuras incluídas na conta - cancelar os lançamentos futuros e efetuar cobrança através de faturamento avulso no CPF/CNPJ do titular anterior;
- Lançamentos a serem incluídos referentes à multa por atraso de pagamento/atualização monetária, serviços, penalidades pecuniárias etc:
 - Não permitir lançamento nas próximas faturas;
 - Efetuar cobrança através de faturamento avulso no CPF/CNPJ do titular anterior.

8.2.6.1 – Definir responsabilidade no caso de irregularidade detectada na visita técnica. Separar os valores com base na data do contrato (início/fim), efetivação da titularidade, vistoria – notificação e período da revisão de faturamento.

8.2.7 – Efetuar apenas um cálculo/separação da responsabilidade dos titulares no mesmo ciclo de venda.

8.3 – Cobrança de Débitos

8.3.1 – O débito de unidade usuária anterior à inclusão de titularidade é de responsabilidade do proprietário atual do imóvel.



8.3.2 – Em casos de aquisição de imóveis com débitos, após inclusão de titularidade, a responsabilidade de quitação é do USUÁRIO/TITULAR conforme período de responsabilidade.

8.3.3 – Respeitar período de titularidade na aplicação dos mecanismos de cobrança (reaviso de débito, interrupção do fornecimento – corte, supressão, cobrança extrajudicial e judicial e etc).

8.3.4 – Adequar a cobrança Extrajudicial e Judicial por CPF/CNPJ.

8.4 – Negociação de Débitos

8.4.1 – As negociações de débitos com titularidade somente poderão ser efetuadas pelo titular responsável pelo período do débito da conta ou por pessoa devidamente autorizada, mediante procuração.

8.4.1.1 – Por solicitação, mediante assinatura em documento específico, poderá ser negociado débitos de outras titularidades que não pertençam ao solicitante.

8.4.2 – As negociações de débitos seguem os procedimentos vigentes.

8.4.2.1 - Para negociação com prazo e/ou parcelamento respeitar o período de vigência do contrato (início e término) da titularidade.

8.4.3 – Vincular débitos lançados, à lançar ou negociados (através de parcelamentos), ao CPF/CNPJ do responsável pela titularidade. Para pagamento à vista ou através de boleto mensal.

8.4.4 – A solicitação de serviços (ligação, religação, reativação ou contratação de fornecimentos especiais e outros) poderá ser condicionada à quitação/negociação de débitos que estiverem em nome/CPF-CNPJ do USUÁRIO/TITULAR.

8.5 – Histórico da Titularidade

8.5.1 – Controlar as informações de titularidade por CPF/CNPJ e conta, permitir o levantamento de dados e indicadores para atuação.

8.5.2 – Contemplar as cadastradas, em vigência, com débito, com data fim e outras situações necessárias.

8.5.3 – Apresentar na forma analítica e sintética. Ordenar as informações das atuais para as anteriores.

8.6 – OUTROS SERVIÇOS RELACIONADOS A TITULARIDADE

Adequar aos conceitos da titularidade:

8.6.1 – Declaração de Quitação Anual de Débitos

Vincular ao número da conta, separar por período de titularidade. Quando ocorre duas titularidades na mesma referência, respeitar a distribuição dos valores, faturamento avulso para o titular anterior e fatura para o novo titular.

8.6.2 – Certidão Negativa de Débitos

Adequar a emissão:

- Por conta: separar por período de titularidade – mencionar na Certidão período e titular. Titular com débito na conta, não gerar a Certidão.
- Por CPF/CNPJ: mencionar as contas e os respectivos períodos.

8.6.3 – 2ª Via de Débitos

Emissão agrupada por período de titularidade e por CPF/CNPJ.

8.6.4 – Vencimento Alternativo

Cancelar automaticamente, com retorno a data base de vencimento do grupo. Para renovação, confirmar com o USUÁRIO/TITULAR a permanência do serviço.

8.6.5 – Entrega Alternativa de Fatura

Cancelar automaticamente. Para renovação, confirmar com USUÁRIO/TITULAR a permanência do serviço.

8.6.6 – Débito Automático

Cancelar automaticamente. Para renovação, confirmar com USUÁRIO/TITULAR a permanência do serviço.

8.6.7 – Registros de Atendimento - RA's em Aberto

Apresentar ao novo titular para definir a continuidade da solicitação.

9. RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES

O repasse, acompanhamento, controle e avaliação desta política é de inteira responsabilidade das Unidades envolvidas. No caso de esclarecimentos e apoio deve ser seguida a estrutura hierárquica da SANEAGO, como abaixo:

Goiânia:

- Supervisão Comercial
- Superintendência de Comercialização

Região Metropolitana:

- Distrito
- Supervisão de Comercialização
- Superintendência de Comercialização

Demais cidades do Interior:

- Distrito
- Supervisão de Apoio Comercial da Regional
- Supervisão de Suporte Comercial – Norte e Sul da Superintendência Regional de Operações do Interior
- Gerência de Apoio Administrativo e Comercial da Superintendência Regional de Operações do Entorno do DF
- Superintendência de Comercialização

10. CASOS OMISSOS

Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta política, serão resolvidos de acordo com os procedimentos de Comercialização e Legislação vigente.

11. INDICADORES

11.1 – Índice de Inclusão/Mudança de Titularidade

$$\frac{\text{TOTAL DE LIGAÇÕES COM INCLUSÃO/MUDANÇA DE TITULARIDADE}}{\text{TOTAL DE LIGAÇÕES FATURADAS}} \times 100$$

(Unidade: %)

11.2 – Índice de Titularidade com Débitos em Aberto

$$\frac{\text{TOTAL DE TITULARIDADE COM DÉBITOS EM ABERTO}}{\text{TOTAL DE LIGAÇÕES COM TITULARIDADE}} \times 100$$

(Unidade: %)

12. GERENCIAMENTO E TEMPORALIDADE DOS REGISTROS

12.1 – Os registros são gerenciados conforme tabela abaixo:

ITEM	ESPÉCIE	UO RESPONSÁVEL PELA GUARDA	TEMPO DE GUARDA		DESTINAÇÃO
			AC	AI	E- Eliminação P- Permanente
1	Contrato de Prestação de Serviço	UO que gera	1 ano	1 ano	P
2	Documentos de Propriedade/Locação do Imóvel, etc	UO que gera	1 ano	1 ano	P
3	Serviço - Visita Técnica de Titularidade	UO que gera	1 ano	1 ano	P
4	Termo de Acerto de Débito – Mudança de Titularidade	UO que gera	1 ano	1 ano	P

AC – Arquivo Corrente

AI – Arquivo Intermediário

13. ANEXOS:

NÚMERO	TÍTULO
ANEXO 1	Novo Modelo do Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água, Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos Sanitários
ANEXO 2	Termo de Acerto de Débito – Mudança de Titularidade



ANEXO II

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, COLETA, AFASTAMENTO E TRATAMENTO DE ESGOTOS

SANEAMENTO DE GOIÁS S.A, sociedade de economia mista, instituída pela Lei nº 6.680/67, concessionária dos serviços de águas e esgotos sanitários no Estado de Goiás, com sede na Av. Fued José Sebba, nº 1245, Jardim Goiás, Goiânia-GO, inscrita no CNPJ/MF nº 01.616.929/0001-02, doravante denominada SANEAGO, de um lado, e de outro o consumidor identificado neste instrumento, doravante denominado Usuário, responsável pela unidade usuária também especificada neste instrumento, aderem, de forma integral, a este contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água, Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos Sanitários, na forma de Contrato de Adesão, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

1. Objeto

Constitui objeto deste contrato o Fornecimento de Água Tratada e a Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos Sanitários prestados pela SANEAGO, desde que estejam disponíveis tais serviços, no imóvel situado no endereço constante neste instrumento, com observância das normas legais e regulamentares aplicáveis, e conforme os termos e condições estabelecidos pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR.

2. Do Preço

Pelos serviços prestados, o usuário pagará à SANEAGO a fatura mensal, com base na estrutura tarifária vigente.

3. Dos Principais Direitos do Usuário

3.1 Receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições de preços e prazos estabelecidos nas normas de regulação.

3.2 Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência.

3.3 Ser orientado sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização.

3.4 Ter a fatura emitida com base nos serviços prestados, no cadastro comercial, na atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, conforme critérios estabelecidos.

3.5 Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre o mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas.

- 3.6 Prorrogar o vencimento para o próximo dia útil, sem cobrança de multa/atualização monetária, quando ocorrer em dias de final de semana ou de feriados municipais, estaduais, ou nacionais;
- 3.7 Receber a fatura, no mínimo, 10 (dez) dias antes de seu vencimento.
- 3.8 Ser informado com antecedência sobre os serviços e valores faturados cabendo reclamação e ressarcimento dos comprovadamente indevidos.
- 3.9 Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à SANEAGO sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária.
- 3.10 Ser informado com antecedência do percentual de reajuste da tarifa, data de início de vigência, bem como quaisquer alterações na estrutura tarifária.
- 3.11 Obter o prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços.
- 3.12 Ter restabelecido o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto, quando cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos pendentes, de acordo com as condições e prazos estabelecidos.
- 3.13 Ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação.
- 3.14 Ter à sua disposição, para conhecimento, o Regulamento de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela entidade reguladora e fiscalizadora.

4. Das Principais Obrigações do Usuário

- 4.1 Providenciar, obrigatoriamente, a ligação de água e/ou esgoto sanitário nos casos em que houver viabilidade técnica de atendimento, nos termos da Lei Federal nº 11.445 de 05/01/2007 e Leis Estaduais nº 10.156 de 16/01/1987 e nº 14.939 de 15/09/2004.
- 4.2 Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, termos e condições estabelecidas nas Políticas de Ligação de Água e/ou Esgoto e Regulamento de Serviço da SANEAGO e demais legislações pertinentes.
- 4.3 Observar, no uso dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, os padrões de qualidade estabelecidos nas normas e regulamentos pertinentes, em especial quanto à interligação com fonte alternativa de abastecimento, aos lançamentos nas redes de esgoto e de drenagem e à disposição de resíduos sólidos no meio ambiente, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e ao ambiente.
- 4.4 Guardar e conservar, na condição de fiel depositário, o padrão de ligação de Água, o hidrômetro e outros dispositivos da SANEAGO.
- 4.5 Permitir a entrada de empregados e representantes da SANEAGO para fins de inspeção, cadastro, leitura, substituição de hidrômetro e outros serviços, devendo ainda, prestar informações quando solicitado pela SANEAGO.
- 4.6 Informar à SANEAGO a ocorrência de vazamento externo, denúncia de irregularidades e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços.



- 4.7 Ter um reservatório domiciliar adequado com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades imediatas.
- 4.8 Proceder a higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o no período de 6 em 6 meses, sendo de responsabilidade do Usuário a manutenção da qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o padrão da ligação.
- 4.9 Pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa de 2%, juros de 0,5% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, na forma legal, sujeitando-se às penalidades cabíveis.
- 4.10 Manter os dados cadastrais atualizados junto a SANEAGO, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade (venda, locação, entre outros).
- 4.11 Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, à finalidade da utilização da água, bem como, às alterações supervenientes que importarem em reclassificação.
- 4.12 Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, resguardando o contraditório e ampla defesa, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da SANEAGO.

5. Da Inclusão/Mudança de Titularidade

- 5.1 Os procedimentos serão adotados conforme política do PRESTADOR DE SERVIÇOS, aprovada pelo ente regulador.
- 5.2 Para que as solicitações sejam consideradas, o interessado deverá apresentar documentos originais com firma reconhecida ou cópia autenticada que comprovem a propriedade ou posse do imóvel.
- 5.3 Os pedidos somente poderão ser efetuados pelo proprietário, pelo titular atual, pelo novo titular ou por pessoa devidamente autorizada mediante procuração, de acordo com cada situação.
- 5.4 Nos casos de locação, o nome do locador (cedente) continuará nos registros da SANEAGO como proprietário do imóvel e o inquilino será cadastrado na qualidade de usuário/titular, passando a assumir todas as responsabilidades contratuais durante o período de vigência do contrato de locação.
- 5.4.1 Caso o inquilino solicite serviço de ligação, reativação, supressão e apresente documento de locação/comodato de imóvel, com nome de outro proprietário, é necessário apresentar a autorização do proprietário e um documento que comprove o domínio sobre o imóvel.
- 5.4.2 O vínculo de titularidade será controlado pela SANEAGO. Em casos de não comunicação e vencido o prazo do contrato, automaticamente a titularidade será alterada para o proprietário do imóvel.

5.4.3 Para a alteração dentro do período de vigência, o interessado deverá apresentar documento de rescisão/alteração contratual.

5.5 Após inclusão/mudança de titularidade, o usuário/titular deverá assinar novo contrato de prestação de serviço público de abastecimento de água, coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários.

5.6 O prestador realizará Visita Técnica de Titularidade na unidade usuária para fins de atualização cadastral, verificação das condições das instalações das ligações de água e esgoto e leitura do hidrômetro para separação do consumo do ciclo de venda de responsabilidade dos dois usuários/titulares, sendo o pagamento da taxa deste serviço de responsabilidade do interessado solicitante.

5.7 O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, reativação, outros serviços, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do novo USUÁRIO.

5.8 Os débitos de unidades usuárias anteriores à inclusão da Titularidade estabelecida na Resolução Normativa da AGR nº 9/2014-CR são de responsabilidade do proprietário atual do imóvel.

5.9 Cada unidade usuária aceitará uma titularidade no mesmo período e apenas uma mudança no mesmo ciclo de venda.

6. Das Principais Proibições

6.1 Não lançar na rede de esgotos sanitários, sob pena de constituir infração: águas pluviais (águas das chuvas), despejos que exijam tratamento prévio e outras substâncias que, por seus produtos de decomposição ou contaminação, possam ocasionar obstruções ou incrustações nas canalizações de esgotos.

6.2 Não instalar sistema próprio de produção de água, bem como a contratação com terceiros, ainda que a título precário, sem prévia e expressa autorização das autoridades competentes;

6.3 Não misturar a água tratada, fornecida pela SANEAGO, com outras que não sejam provenientes do sistema público, assumindo em relação a estas, total e exclusiva responsabilidade.

6.4 Não ceder, seja a que título for, água a terceiros, que deverá ser utilizada de forma restrita na unidade usuária.

6.5 Não cometer infrações às normas e procedimentos, envolvendo a prática irregular de intervenção nas instalações do Prestador em especial na rede, no ramal predial, padrão, revenda e abastecimento a terceiro, bem como outras previstas nas normas de regulação, sob pena de ser responsabilizado judicialmente e ter o fornecimento interrompido, sujeitando-se ao pagamento de penalidade pecuniária, revisão de faturamento e de custos referentes à recuperação de danos causados.

7. Da Suspensão dos Serviços

A SANEAGO poderá suspender a prestação de serviços, sem incorrer em qualquer penalidade, indenização ou responsabilidade por possíveis prejuízos que possam advir, nas seguintes hipóteses:

- a) Por atraso no pagamento das faturas, conforme política de cobrança adotada pela SANEAGO e aprovada pela entidade reguladora ou infração ao Regulamento de Serviços da SANEAGO;
- b) Motivo de força maior ou caso fortuito: impedimentos, secas, incêndios, inundações, fenômenos meteorológicos, acidentes nas instalações, falta de energia elétrica e quaisquer outros que possam vir a impedir o cumprimento do contrato;
- c) Mediante determinação judicial;
- d) Casos de necessidade de reparos ou serviços que impeçam o funcionamento parcial ou total do sistema.

8. Da Rescisão

Este contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- a) Solicitação do interessado, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no Regulamento de Serviços;
- b) Por ação da SANEAGO quando não forem cumpridas as obrigações contratuais por parte do usuário ou na ocorrência de eventuais impedimentos na prestação de serviços;
- c) Por inadimplência de qualquer das partes, observadas as peculiaridades do tipo de serviço prestado;
- d) Mudança de titularidade do imóvel;
- e) Encerramento da Concessão ou do Contrato de Programa por ação do Poder Público.

9. Das Disposições Gerais

9.1 Situações especiais ou dúvidas poderão ser solucionadas diretamente na SANEAGO.

9.2 Este contrato vigora a partir do início da prestação do serviço ou inclusão/mudança da titularidade.

9.2 Este contrato é por prazo indeterminado, podendo ser rescindido nas hipóteses previstas neste instrumento, a qualquer tempo.

9.3 Os serviços prestados caracterizam negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando o usuário pelo seu pagamento, conforme assim dispõem as normas de regulação.

9.4 Os hidrômetros são de propriedade da SANEAGO, inclusive aqueles adquiridos pelos Usuários e doados à Empresa, mediante "Termo de Doação".

9.5 Este contrato obriga as partes e seus sucessores e cessionários autorizados.

9.6 Os casos omissos serão resolvidos com base nas normas das legislações em vigor.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam este instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.



Assinatura do Usuário:

CPF/CNPJ:

Conta:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

Testemunha 1:

Testemunha 2:

Data da Assinatura: ____/____/____

RA:

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012.

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabeleçam que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Conselho Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberados;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar o serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, de 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando o disposto no inciso X, do art. 2º, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso XII, do art. 2º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que tratam da competência da AGR para acompanhar, controlar e aprovar tarifas dos serviços públicos.

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 29 de abril de 2015,

RESOLVE

Art. 1º O Anexo Único, da Tabela de Preços e Prazos dos Serviços da SANEAGO, aprovado pela Resolução Normativa nº 001, de 18 de julho de 2013, do Conselho Regulador da AGR, passa a vigorar acrescido de um novo serviço na seguinte forma:

3,43	Visita Técnica de Titularidade	un	11,14	SUENT / SUENEG / SUMEG	2 dias úteis
------	--------------------------------	----	-------	------------------------	--------------

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 29 dias do mês de abril de 2015.

Ridoval Darci Chiarello
Conselheiro Presidente

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 0030/2015 - CR.

Dispõe sobre a política de titularidade dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e contrato de prestação de serviços públicos de abastecimento de água, coleta, afastamento e tratamento de esgotos da empresa Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, conforme processo nº 2015002901604.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabeleçam que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Conselho Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberados;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar o serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto.

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e criou o Conselho

Estadual de Saneamento - CESAN e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, de 17 de outubro de 2005.

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 29 de abril de 2015,

RESOLVE

Art. 1º Aprovar a proposta de Política de Titularidade dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da empresa Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, conforme Anexo I.

Art. 2º Aprovar a proposta de Contrato de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água, Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos da empresa Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, conforme Anexo II.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 29 dias do mês de abril de 2015.

Ridoval Darci Chiarello
Conselheiro Presidente

ANEXO I

POLÍTICA DE TITULARIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- OBJETIVO**
Regulamentar política específica para inclusão/mudança de Titularidade, em adequação à Regulação.
- CAMPO DE APLICAÇÃO**
Unidades organizacionais envolvidas nas atividades de comercialização.
- RESPONSABILIDADE PELA ATUALIZAÇÃO DESTES DOCUMENTOS**
Superintendência de Comercialização – SUCOM
- BASE LEGAL**

LEIS/RESOLUÇÕES	OBJETO
Resolução Normativa da AGR nº 9/2014 CR	Estabelece as condições gerais na prestação e utilização de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

5. DEFINIÇÕES, SÍMBOLOS E SIGLAS

TERMOS	DEFINIÇÕES
AGR	Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos
Ciclo de Venda	Período em média de 30 (trinta) dias compreendido entre a data da leitura anterior e a leitura atual. Podendo haver variação de acordo com o cronograma.
Comodato	Contrato a título gratuito, no qual o proprietário entrega o imóvel a terceiro para uso em um determinado período de tempo.
Posse	É o uso e o gozo do imóvel pelo proprietário e/ou por terceiro.
Registro Atendimento - RA	Formulário para registro de atendimento das solicitações e execução de serviços.
Resolução - CR	Atos normativos do Conselho Regulador da AGR.
Titularidade	Responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais do USUÁRIO que solicitar a utilização dos serviços em determinado período de propriedade ou posse do imóvel.
Usuário/Titular	Toda pessoa física ou jurídica, ou comunidade de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário (coleta, afastamento e tratamento de esgoto) e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais.
Visita Técnica de Titularidade	Visita técnica na unidade usuária, para verificação da situação dos serviços/coleta de dados para atualização cadastral / separação da responsabilidade dos titulares.

6. CONDIÇÕES GERAIS:

6.1 – Os procedimentos de inclusão ou mudança de titularidade serão adotados conforme política da SANEAGO, aprovada pelo Ente Regulador e entrará em vigor após prazo estabelecido para adequação.

6.2 – Promover alterações nas atividades de cadastro, medição, faturamento, cobrança e atendimento. Controlar e aplicar os procedimentos de acordo com o período de cada titularidade e Contrato de Adesão, que define as responsabilidades de proprietário e USUÁRIO/TITULAR.

6.3 – A atividade será controlada através de aplicações/códigos de serviços específicos, com abertura/reprogramação/fechamento automático, através da integração com o Sistema Comercial e Contábil.

6.4 – A inclusão ou mudança de titularidade será efetivada por solicitação e mediante atendimento dos requisitos definidos.

6.4.1 – Incluir vinculada ao CPF/CNPJ do USUÁRIO/TITULAR, na falta deste não será incluída titularidade na conta.

6.4.2 – Cada unidade usuária/conta, aceitará uma titularidade no mesmo período e apenas uma mudança no mesmo ciclo de venda.

6.4.3 – Toda nova ligação ao atender os requisitos necessários será incluída com titularidade.

6.5 – Para efetivar titularidade, executar nos casos necessários, visita técnica de titularidade para atualizações cadastrais, verificação das condições das instalações das ligações de água e esgoto e leitura para separação do consumo do ciclo de venda de responsabilidade dos titulares. Com serviço específico na Tabela de Preços e Prazos de Serviços Especiais, aprovada pelo ente Regulador, com ônus para o solicitante por se tratar de interesse individual.

6.6 – Na ocorrência de separação do consumo na primeira e última fatura do período de titularidade, efetuar cálculo dos valores respeitando a Estrutura Tarifária/Faixas de Consumo, Custo Mínimo Fixo ou Tarifa Mínima.

6.6.1 – Na implantação do procedimento será considerada ciclo de venda completo.

6.7 – Condição a solicitação dos serviços à negociação de todos os débitos vinculados ao usuário/CPF/CNPJ solicitante.

6.8 – O detalhamento das atividades será incluído nas Instruções de Trabalho específicas.

6.9 – Desenvolver indicadores de desempenho que permitam avaliar o processo de titularidade, com vistas, orientar tomadas de decisões.

6.10 – Após a implantação durante o período de transição do procedimento, avaliar a sistemática implementada, promover caso necessário alterações na atividade.

6.11 – A comercialização dos serviços na situação de inclusão ou mudança de titularidade segue as regras gerais, exceto nas especificações individuais diferenciadas nesta regulamentação.

7. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE TITULARIDADE EM LIGAÇÕES DE ÁGUA E/OU ESGOTO:

7.1 – Motivos para Inclusão/Mudança de Titularidade:

- I – Oficialização de Titularidade;
- II – Venda/Transferência de Imóvel;
- III – Locação/Comodato de Imóvel:
 - a) Inclusão;
 - b) Renovação;
 - c) Rescisão;
- IV – Nova Ligação:
 - a) Com Conta;
 - b) Sem Conta.

7.1.1 – Nos casos que houver determinação judicial, atender de acordo com o documento apresentado.

7.2 – Requisitos para Solicitação

7.2.1 – Os pedidos somente poderão ser efetuados pelo proprietário, pelo titular atual, pelo novo titular ou por pessoa devidamente autorizada mediante procuração, de acordo com cada situação.

7.2.2 – Para que as solicitações de titularidade com a inclusão ou mudança de USUÁRIO/TITULAR sejam consideradas, o interessado deverá atender as seguintes condições:

7.2.2.1 – Para o motivo transferência/venda de imóvel apresentar documento de Propriedade do Imóvel (Escritura Pública/ Contrato de Compra e Venda/ Cessão do Direito/ Contrato de Doação) ou outro documento que comprove o domínio do imóvel.

7.2.2.2 – Nos casos de locação/comodato de imóveis para terceiros apresentar Contrato de Locação/Comodato entre as partes com cláusula que estabeleça a responsabilidade e o prazo de vigência - data de início e fim.

<p>ESTADO DE GOIÁS IMPRESA OFICIAL DO ESTADO DE GOIÁS</p> <p>ABR GOVERNO DE GOIÁS</p> <p>RUA SC-1, Nº 299 - PARQUE SANTA CRUZ CEP: 74.860-270 - GOIÂNIA - GOIÁS FONE: 3201-7600 / 3201-7663 FAX: 3201-7623 / 3201-7779 www.agem.com.br</p>	<p>DIRETORIA</p> <p>CARLOS ALBERTO LERIEIRA DA SILVA PRESIDENTE</p> <p>ABADIA DIVINA LIMA DIRETORA DE TELERRÁDIO/DIFUSÃO E IMPRENSA OFICIAL</p> <p>PREVISTO CUSTÓDIO DOS SANTOS CHEFE DO NÚCLEO DE IMPRENSA OFICIAL</p> <p>MARA NAZARETTI DE OLIVEIRA CARRIJO GERENTE DE GESTÃO, PLANEJAMENTO E FINANÇAS</p>		<p>INFORMAÇÕES TÉCNICAS</p> <table border="1"> <tr> <th>REGIÃO</th> <th>ASSINATURA SEMESTRAL PAGAMENTO À VISTA</th> </tr> <tr> <td>GOIÂNIA</td> <td>R\$ 706,00</td> </tr> <tr> <td>INTERIOR DE GOIÁS</td> <td>R\$ 1.141,00</td> </tr> <tr> <td>OUTROS ESTADOS</td> <td>R\$ 1.245,00</td> </tr> <tr> <th>REGIÃO</th> <th>ASSINATURA ANUAL PAGAMENTO À VISTA</th> </tr> <tr> <td>GOIÂNIA</td> <td>R\$ 1.078,00</td> </tr> <tr> <td>INTERIOR DE GOIÁS</td> <td>R\$ 1.899,00</td> </tr> <tr> <td>OUTROS ESTADOS</td> <td>R\$ 2.054,00</td> </tr> </table> <p>PREÇO ANÚNCIO (CGL/CUL) À VISTA OU A PRAZO (30 DIAS) R\$ 43,75</p> <p>EXEMPLAR AVULSO R\$ 5,50</p>		REGIÃO	ASSINATURA SEMESTRAL PAGAMENTO À VISTA	GOIÂNIA	R\$ 706,00	INTERIOR DE GOIÁS	R\$ 1.141,00	OUTROS ESTADOS	R\$ 1.245,00	REGIÃO	ASSINATURA ANUAL PAGAMENTO À VISTA	GOIÂNIA	R\$ 1.078,00	INTERIOR DE GOIÁS	R\$ 1.899,00	OUTROS ESTADOS	R\$ 2.054,00	<p>OBSERVAÇÕES</p> <p>1. As publicações não serão feitas antes do prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas úteis após o material ter sido entregue na AGL/COM.</p> <p>2. Editores, balconistas e tabelas, para efeito de distribuição e cálculos, serão observados em um período de antecedência de 72 horas.</p> <p>3. Os originais serão distribuídos mediante solicitação do cliente interessado no prazo máximo de 33 (trinta e três) dias úteis após a data de publicação.</p> <p>4. As reclamações quanto às matérias publicadas só serão aceitas em quantidade por escrito até 05 (cinco) dias de publicação.</p> <p>5. As publicações e assinaturas poderão ser feitas nos seguintes endereços: Matriz: Rua SC-1, nº 299 - Parque Santa Cruz Fone: 3201-7600 / 3201-7663 - FAX: 3201-7623 / 3201-7779 Posto Fórum: Termo, Sala 103 - Fone: 3215-2421 Centro Administrativo: Vesp. Vesp - Fone: 3201-5200 VENDAS EXTERNAS, somente através de vendas por correspondência.</p> <p>ATENDEDIMENTO DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DAS 08:00 AS 18:00 HORAS</p>
	REGIÃO	ASSINATURA SEMESTRAL PAGAMENTO À VISTA																			
	GOIÂNIA	R\$ 706,00																			
INTERIOR DE GOIÁS	R\$ 1.141,00																				
OUTROS ESTADOS	R\$ 1.245,00																				
REGIÃO	ASSINATURA ANUAL PAGAMENTO À VISTA																				
GOIÂNIA	R\$ 1.078,00																				
INTERIOR DE GOIÁS	R\$ 1.899,00																				
OUTROS ESTADOS	R\$ 2.054,00																				
<p>PREÇO ANÚNCIO (CGL/CUL) À VISTA OU A PRAZO (30 DIAS) R\$ 43,75</p>		<p>EXEMPLAR AVULSO R\$ 5,50</p>																			
<p>ATENDEDIMENTO DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA DAS 08:00 AS 18:00 HORAS</p>																					



7.2.2.1 – Caso o inquilino solicite serviço de ligação, reativação, supressão e apresente documento de Locação/Comodato de Imóvel, com nome de outro proprietário, é necessário apresentar a autorização do proprietário ou documento que comprove o domínio sobre o imóvel.

7.2.2.3 – Documentos pessoais indispensáveis: Carteira de Identidade ou outro documento que contém o número do registro e CPF/CNPJ do titular

7.3 – Solicitação de Atendimento

7.3.1 – Verificar o motivo e os requisitos necessários para a efetivação.

7.3.2 – Requisitos Atendidos:

Iniciar o processo através de aplicação específica, gerar/fechar RA automático com código específico que reprograma para código do serviço de Visita Técnica de Titularidade. Informar ao interessado as providências e o número do RA para acompanhamento do processo.

7.3.3 – Requisitos Não Atendidos:

Informar/orientar o interessado, fechar com código de serviço específico.

7.4 – Serviço - Visita Técnica de Titularidade

7.4.1 – Realizar visita técnica para atualização cadastral, verificação das condições das instalações das ligações de água e esgoto e leitura do hidrômetro para separação/cálculo do consumo do ciclo de venda de responsabilidade dos USUÁRIOS/TITULARES.

7.4.1.1 – Cobrar do solicitante os custos do serviço, conforme valor estabelecido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços, aprovada pelo ente regulador.

7.4.2 – Caso detectar irregularidade na ligação, atuar e aplicar cobrança de acordo com o procedimento específico IT06 0636 – Atuação e Cobrança das Irregularidades Detectadas nos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Respeitar o período de titularidade.

7.4.3 – Ocorrência da Visita Técnica

Motivos Inclusão/Mudança Titularidade	para de	Visita Técnica		Situações
		SIM	NÃO	
Oficialização de titularidade			X	O titular permanece o mesmo
Venda/Transferência imóvel	de	X		Se mudar o titular
			X	Se manter o titular
Locação/Comodato de imóvel		X		Se mudar o titular
			X	Se manter o titular

Motivos Inclusão/Mudança Titularidade	para de	Visita Técnica		Situações
		SIM	NÃO	
Nova ligação com conta		X		Se mudar o titular
			X	Se manter o titular
Nova ligação sem conta		X		1ª, 2ª ou mais ligações

Nota: Será avaliado a necessidade da visita técnica, nos casos de inclusão/mudança de titularidade por decisão judicial, de acordo com a determinação.

7.5 – Acerto dos Valores em Aberto

7.5.1 – Na inclusão ou mudança de titularidade a unidade usuária/conta será transferida sem débito de períodos anteriores.

7.5.2 – Levantar/incluir no acerto os valores separados de acordo com o período de responsabilidade dos titulares.

7.5.3 – Promover o acerto dos valores em aberto dos titulares (anterior e novo). Incluir de forma detalhada as faturas, lançamentos futuros, parcelamentos/serviços e etc. taxa do serviço de Visita Técnica de Titularidade, irregularidade detectada, separadas por titular e consumo do primeiro e último ciclo de venda do titular anterior.

7.6 – Fechamento da Solicitação

7.6.1 – Efetuar a negociação dos valores de acerto dos titulares, com emissão e assinatura do Termo de Acerto de Débito – Mudança de Titularidade.

7.6.2 – Emissão e assinatura do Contrato de Adesão do novo titular.

7.6.3 – A solicitação poderá ser cancelada desde que seja antes da efetivação.

7.7 – Efetivação de Titularidade

7.7.1 – A data de efetivação será definida pelo Sistema Comercial de acordo com a situação da ligação. Para as ligações efetivadas antes da implementação da titularidade, considerar as datas de solicitação, de início do contrato e situação de inclusão do ciclo de venda (aberto ou fechada).

7.7.2 – Para as novas ligações, efetivar após cadastro da conta no Sistema Comercial, considerar a data da ligação.

8. CONTROLE DA IMPLEMENTAÇÃO DE TITULARIDADE NO SISTEMA COMERCIAL

8.1 – Cadastro Comercial de Usuários

8.1.1 – Identificar o controle da inclusão ou mudança de acordo com o período de titularidade na ligação.

8.1.2 – Nos casos de locação/comodato, o locador continuará nos registros como proprietário do imóvel e o inquilino será cadastrado

como USUÁRIO/TITULAR, passando a assumir todas as responsabilidades contratuais durante o período de vigência do contrato.

8.1.3 – Registrar as informações do contrato, mesmo que a data de início seja divergente da data de efetivação da titularidade.

8.1.4 – É de responsabilidade do USUÁRIO/TITULAR manter os dados cadastrais atualizados, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade, sob pena de se manter responsável.

8.1.5 – Para titularidade com data de término de contrato, deverá o proprietário ou o USUÁRIO/TITULAR informar 30 dias antes do encerramento sobre renovação.

8.1.5.1 – Em caso da não comunicação e vencido o prazo do contrato, a titularidade retornará automaticamente para o proprietário do imóvel.

8.1.5.2 – Para alteração no período de vigência, apresentar documento que comprove a alteração/rescisão contratual.

8.2 – Medição / Faturamento - 1ª e Última Referência/Fatura da Titularidade

8.2.1 – Definir responsabilidade no caso de ciclo de venda com dois titulares, para cálculo/cobrança da fatura de acordo com o período de cada titularidade.

8.2.2 – O cálculo dos valores deverá respeitar os critérios de faturamento (estrutura tarifária/taxa de consumo, custo mínimo fixo ou tarifa mínima, dados cadastrais atualizados dos titulares), efetuar cálculo mensal projetado e adotar valor proporcional ao período de cada titularidade.

8.2.3 – Para determinar/separar o consumo no período do ciclo de venda utilizar as leituras da referência anterior e da visita técnica executada.

8.2.4 – Utilizar para cálculo nas situações que não for possível a definição do consumo medido:

- Titular anterior – média real de consumo dos últimos seis meses ou consumo estimado;
- Novo titular – consumo estimado atualizado.

8.2.5 – Para cálculo do valor do Custo Mínimo Fixo – CMF ou Tarifa Mínima aplicar cobrança e distribuir o valor proporcional ao período de cada titular.

8.2.6 – Para lançamento de valores em conta fora do período de titularidade, adotar as providências de acordo com os seguintes tipos:

- ✓ Parcelas futuras incluídas na conta - cancelar os lançamentos futuros e efetuar cobrança através de faturamento avulso no CPF/CNPJ do titular anterior.
- ✓ Lançamentos a serem incluídos referentes à multa por atraso de pagamento/atualização monetária, serviços, penalidades pecuniárias etc.
- Não permitir lançamento nas próximas faturas;
- Efetuar cobrança através de faturamento avulso no CPF/CNPJ do titular anterior.

8.2.6.1 – Definir responsabilidade no caso de irregularidade detectada na visita técnica. Separar os valores com base na data do contrato (início/fim), efetivação da titularidade, vistoria – notificação e período da revisão de faturamento.

8.2.7 – Efetuar apenas um cálculo/separação da responsabilidade dos titulares no mesmo ciclo de venda.

8.3 – Cobrança de Débitos

8.3.1 – O débito de unidade usuária anterior à inclusão de titularidade é de responsabilidade do proprietário atual do imóvel.

8.3.2 – Em casos de aquisição de imóveis com débitos, após inclusão de titularidade, a responsabilidade de quitação é do USUÁRIO/TITULAR conforme período de responsabilidade.

8.3.3 – Respeitar período de titularidade na aplicação dos mecanismos de cobrança (revisão de débito, interrupção do fornecimento - corte, supressão, cobrança extrajudicial e judicial e etc).

8.3.4 – Adequar a cobrança Extrajudicial e Judicial por CPF/CNPJ.

8.4 – Negociação de Débitos

8.4.1 – As negociações de débitos com titularidade somente poderão ser efetuadas pelo titular responsável pelo período do débito da conta ou por pessoa devidamente autorizada, mediante procuração.

8.4.1.1 – Por solicitação, mediante assinatura em documento específico, poderá ser negociado débitos de outras titularidades que não pertençam ao solicitante.

8.4.2 – As negociações de débitos seguem os procedimentos vigentes.

8.4.2.1 – Para negociação com prazo e/ou parcelamento respeitar o período de vigência do contrato (início e término) da titularidade.

8.4.3 – Vincular débitos lançados, à lançar ou negociados (através de parcelamentos), ao CPF/CNPJ do responsável pela titularidade. Para pagamento à vista ou através de boleto mensal.

8.4.4 – A solicitação de serviços (ligação, re ligação, reativação ou contratação de fornecimentos especiais e outros) poderá ser condicionada à quitação/negociação de débitos que estiverem em nome/CPF-CNPJ do USUÁRIO/TITULAR.

8.5 – Histórico da Titularidade

8.5.1 – Controlar as informações de titularidade por CPF/CNPJ e conta, permitir o levantamento de dados e indicadores para atuação.

8.5.2 – Contemplar as cadastradas, em vigência, com débito, com data fim e outras situações necessárias.

8.5.3 – Apresentar na forma analítica e sintética. Ordenar as informações das situações anteriores.

8.6 – OUTROS SERVIÇOS RELACIONADOS A TITULARIDADE

Adequar aos conceitos da titularidade:

8.6.1 – Declaração de Quitação Anual de Débitos

Vincular ao número da conta, separar por período de titularidade. Quando ocorre duas titularidades na mesma referência, respeitar a distribuição dos valores, faturamento avulso para o titular anterior e fatura para o novo titular.

8.6.2 – Certidão Negativa de Débitos

Adequar a emissão:
✓ Por conta separar por período de titularidade - mencionar na Certidão período e titular. Titular com débito na conta, não gerar a Certidão.
✓ Por CPF/CNPJ, mencionar as contas e os respectivos períodos.

8.6.3 – 2ª Via de Débitos

Emissão agrupada por período de titularidade e por CPF/CNPJ.

8.6.4 – Vencimento Alternativo

Cancelar automaticamente, com retorno a data base de vencimento do grupo. Para renovação, confirmar com o USUÁRIO/TITULAR a permanência do serviço.

8.6.5 – Entrega Alternativa de Fatura

Cancelar automaticamente. Para renovação, confirmar com USUÁRIO/TITULAR a permanência do serviço.

8.6.6 – Débito Automático

Cancelar automaticamente. Para renovação, confirmar com USUÁRIO/TITULAR a permanência do serviço.

8.6.7 – Registros de Atendimento - RA's em Aberto

Apresentar ao novo titular para definir a continuidade da solicitação.

9. RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES

O repasse, acompanhamento, controle e avaliação desta política é de inteira responsabilidade das Unidades envolvidas. No caso de esclarecimentos e apoio deve ser seguida a estrutura hierárquica do SANEAGO, como abaixo:

- Goiânia:
 - > Supervisão Comercial
 - > Superintendência de Comercialização
- Região Metropolitana:
 - > Distrito
 - > Supervisão de Comercialização
 - > Superintendência de Comercialização

Demais cidades do Interior:

- > Distrito
- > Supervisão de Apoio Comercial da Regional
- > Supervisão de Suporte Comercial - Norte e Sul da Superintendência Regional de Operações do Interior
- > Gerência de Apoio Administrativo e Comercial da Superintendência Regional de Operações do Entorno do DF
- > Superintendência de Comercialização

10. CASOS OMISSOS

Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta política, serão resolvidos de acordo com os procedimentos de Comercialização e Legislação vigente.

11. INDICADORES

11.1 – Índice de Inclusão/Mudança de Titularidade

TOTAL DE LIGAÇÕES COM INCLUSÃO/MUDANÇA DE TITULARIDADE X 100 (Unidade %)
TOTAL DE LIGAÇÕES FATURADAS

11.2 – Índice de Titularidade com Débitos em Aberto

TOTAL DE TITULARIDADE COM DÉBITOS EM ABERTO X 100 (Unidade %)
TOTAL DE LIGAÇÕES COM TITULARIDADE

12. GERENCIAMENTO E TEMPORALIDADE DOS REGISTROS

12.1 – Os registros são gerenciados conforme tabela abaixo:

ITEM	ESPÉCIE	UO RESPONSÁVEL PELA GUARDA	TEMPO DE GUARDA		DESTINAÇÃO
			AC	AI	
1	Contrato de Prestação de Serviço	UO que gera	1 ano	1 ano	P

ITEM	ESPÉCIE	UO RESPONSÁVEL PELA GUARDA	TEMPO DE GUARDA		DESTINAÇÃO
			AC	AI	
2	Documentos de Propriedade/Locação do Imóvel, etc	UO que gera	1 ano	1 ano	P
3	Serviço - Visita Técnica de Titularidade	UO que gera	1 ano	1 ano	P
4	Termo de Acerto de Débito - Mudança de Titularidade	UO que gera	1 ano	1 ano	P

AC – Arquivo Corrente Intermediário AI – Arquivo

