

**GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO**

**RELATÓRIO  
DE  
FISCALIZAÇÃO**

**Itumbiara**



Agência Goiana de Regulação,  
Controle e Fiscalização  
de Serviços Públicos

**Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO**

**RF 0113/2014 – GESB**

**Goiânia, setembro de 2014**

## ÍNDICE

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA</b>	<b>3</b>
<b>3. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>3.1.1 Não conformidades</b>	<b>4</b>
<b>Anexo I - Arcabouço Legal</b>	<b>4</b>
<b>4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO</b>	<b>4</b>

## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

### RF 0113/2014-GESB

#### 1. APRESENTAÇÃO

Cumpra esse relatório a função regimental da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos/AGR, de efetuar o acompanhamento/fiscalização das atividades do Prestador de Serviços Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO, no que se refere à qualidade do produto final colocado à disposição do usuário, nesse caso, o abastecimento de água e o esgotamento sanitário.

Trata-se o presente relatório do descumprimento pela SANEAGO de apresentar as informações e os documentos solicitados para a solução de divergências entre o prestador e o usuário, de acordo com a SOS 125649/2014.

Goiânia, 5 de setembro de 2014.

#### 2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

Na SOS 125649/2014 o filho da Titular da fatura vem contestar o mês 04/2014 que foi cobrado 9956 m<sup>3</sup> de água sem explicação plausível, estando diferente do histórico de consumo normal.

O usuário foi obrigado a parcelar o débito de R\$ 5.309,24 (cinco mil trezentos e nove reais e vinte e quatro centavos).

A Ouvidoria Geral da SANEAGO informou que o valor cobrado no mês 04/2014 foi de apenas R\$ 64,91, sendo R\$ 7,42 de custo mínimo fixo, R\$ 47,91 de tarifa de água residencial e R\$ 9,58 de coleta/afastamento de esgoto residencial. No entanto foi encontrado by pass na ligação, sendo a multa e a diferença de consumo faturados no mês 07/2014, no valor de R\$ 5.024,15. Alegou ainda que os procedimentos legais e comerciais foram tomados, sendo o usuário notificado, inclusive com ocorrência policial.

No dia 12 de agosto de 2014, por meio do despacho 596/2014, a Gerência de Saneamento solicitou os seguintes documentos: cópia do registro de ocorrência policial, cópia do TOI (Termo de Ocorrência de Irregularidade), detalhamento da fatura dos meses de abril a julho de 2014, e detalhamento do cálculo de multa e da diferença de consumo. Foram enviados alguns documentos, faltando o detalhamento do cálculo de multa e da diferença de consumo, de forma a demonstrar claramente como se chegou ao valor da multa de R\$ 608,53 e da diferença de consumo de R\$ 4.415,53.

## 3. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

### 3.1.1 Não conformidades

Unidades	Descrição da Não Conformidade	Artigo Infringido <sup>1</sup>	D <sup>2</sup>	Determinação	Prazo (dias)
Comercial	A SANEAGO não enviou à AGR as informações e os documentos solicitados para a solução de divergências entre o prestador e o usuário (detalhamento do cálculo da multa e da diferença de consumo).	Artigo 7º, inciso V	1	Remeter à AGR detalhamento minucioso dos valores cobrados da conta 381572-2 referentes à multa (R\$ 608,62) e diferença de consumo (4.415,53), conforme RA 406747-2/2004, em anexo.	10 dias

1. Número do Termo de Notificação.

2. Resolução 231/2005-CG, descrição no Anexo I.

### Anexo I - Arcabouço Legal

- Art. 7º, inciso V

“V - remeter à AGR, na forma e nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados para a solução de divergências entre o prestador e seus usuários.”

## 4. EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

---

**Eduardo Henrique da Cunha**  
Gerente de Saneamento Básico

---

**Lara Lima Hochleitner**  
Supervisora

LLH/EHC