


Consulta Pública AGR nº 10/2022

SUPERVISÃO DE ASSUNTOS NORMATIVOS <r-san@saneago.com.br>

sex 11/11/2022 15:52

Para: Consulta Pública <consultapublicalegislacao@agr.go.gov.br>;

Cc: ALFREDO DA ROCHA ARAUJO NETO <alfredorocho@saneago.com.br>; FELIPE BUENO XAVIER NUNES <felipebueno@saneago.com.br>; FELIPE QUEIROZ MENDES <felipequeiroz@saneago.com.br>; GEOVANA FERREIRA SOBRAL <geovana@saneago.com.br>;

 1 anexos (198 KB)

Formulario-consulta-publica 10-22.pdf;

Boa tarde,

Segue, anexa, contribuições da SANEAGO no âmbito da Consulta Pública nº 10/2022 que dispõe sobre os prazos a serem cumpridos pela empresa de SANEAMENTO DE GOIÁS S/A. – SANEAGO para apresentação de informações ao ente regulador e de atendimento aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Solicitamos, gentileza, seja acusado recebimento do presente e-mail.

Atenciosamente,

Thania Silva

SUPERVISÃO DE ASSUNTOS NORMATIVOS - R-SAN (3243-3183)

GERÊNCIA DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS - G-GAR (3243-3670)

SUPERINTENDÊNCIA DE ASSUNTOS REGULATÓRIOS - SUREG (3243-3171)

SANEAMENTO DE GOIÁS S/A - SANEAGO



**AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
AGR**

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 10/2022

Este formulário deverá ser encaminhado para os endereços eletrônicos consultapublicalegislação@agr.go.gov.br e/ou diretoriaderegulação@gmail.com

Participante: Saneamento de Goiás S/A – SANEAGO
CNPJ: 01.616.929/0001-02
Endereço: Avenida Feud José Sebba, nº 1245, Jardim Goiás, Goiânia, CEP 74805-100.
e-mail: regulacao@saneago.com.br
Telefone: (62) 3243-3670 ou 3243-3183

Resolução Normativa nº (MINUTA)/2022

Dispõe sobre os prazos a serem cumpridos pela empresa de SANEAMENTO DE GOIÁS S/A. – SANEAGO para apresentação de informações ao ente regulador e de atendimento aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Indicação Resolução/Artigo: Art. 3º. O tempo máximo para responder a reclamações de USUÁRIOS referentes à descontinuidade no abastecimento de água ou sobre a qualidade da água é de 1 (um) dia, a contar do momento da solicitação.

Contribuição: Inserir dispositivo.

Parágrafo único. Caso a situação prevista no caput deste artigo ocorra em finais de semana ou feriado, o prazo para resposta será de 1 (um) dia útil subsequente.

Justificativa: Nos casos de descontinuidade e problemas de qualidade da água a SANEAGO efetuará esforços para restabelecer o abastecimento e/ou resolver o problema da qualidade, conforme a causa e magnitude do problema. Contudo, consideramos o prazo de 1(um) dia exíguo para resposta ao usuário aos finais de semana e feriados.

Indicação Resolução/Artigo: Art. 5º. O tempo mínimo para avisar USUÁRIOS a respeito de interrupções programadas no fornecimento de água, é de 2 (dois) dias úteis, antes da data designada para interromper o fornecimento.

Parágrafo único. A comunicação prevista no caput do artigo, pode ser por meio de canais de grande circulação, mídias sociais e sítio eletrônico do prestador de serviços.

Contribuição: alteração de texto

Parágrafo único. A comunicação prevista no caput do artigo, pode ser por meio de canais de grande circulação, mídias sociais ou sítio eletrônico do prestador de serviços.

Justificativa: Alteração da partícula “e” por “ou” para permitir à prestadora de serviços escolher o melhor meio de comunicação das interrupções programadas, pois entendemos não ser necessária a comunicação conjunta em todas as modalidades previstas na redação do parágrafo único (canais de grande circulação, mídias sociais e sítio eletrônico do prestador de serviços)

Indicação Resolução/Artigo: Art. 6º. O tempo máximo admissível para investigação de reclamação de USUÁRIOS, relativo à queda de pressão do fornecimento é de 2 (dois) dias úteis, a contar do momento da solicitação.

Contribuição: alteração de texto

Art. 6º. O tempo máximo admissível para investigação de reclamação de USUÁRIOS, relativo à queda de pressão do fornecimento é de 4 (quatro) dias úteis, a contar do momento da solicitação.

Justificativa: Importante salientar que a diminuição da pressão não necessariamente caracteriza uma não-conformidade, exceto quando estiver fora dos limites normatizados. A solicitação de alteração do prazo de 2 (dois) para 4 (quatro) dias deve-se ao fato de que após a reclamação do usuário, a solicitação será encaminhada à equipe de operação que deverá instalar o medidor de pressão, o qual ficará por 24 (vinte e quatro) horas, em seguida, a equipe se desloca para remoção do dispositivo e deve ser emitido relatório com os dados colhidos. Deste modo, necessário o prazo de 4 (quatro) dias para todos os trâmites.

Indicação Resolução/Artigo

Art. 8º. O tempo máximo para restituir aos USUÁRIOS os valores recebidos indevidamente é 2 (dois) dias úteis, a contar do momento da solicitação. Parágrafo único. A restituição prevista neste artigo deverá ser realizada por compensação na fatura subsequente ou devolução em moeda corrente se por opção do USUÁRIO.

Contribuição: alteração de texto

Art. 8º. O tempo máximo para responder aos USUÁRIOS, sobre restituição dos valores recebidos indevidamente, é 2 (dois) dias úteis, a contar do momento da solicitação. Parágrafo único. A restituição prevista neste artigo deverá ser realizada por compensação na

fatura subsequente ou devolução em moeda corrente, em até 30 (trinta) dias úteis, se por opção do USUÁRIO.

Justificativa: O prazo de 2 dias úteis, deve ser para informar ao USUÁRIO sobre o valor a ser recebido, tendo em vista que, se a opção do usuário for compensação na fatura subsequente, o prazo de restituição, supera os dois dias úteis previsto no art. 8º, bem como se a opção for devolução em moeda corrente, o qual é necessário prazo de, no mínimo 30 (trinta) dias úteis devido aos trâmites interno do processo de pagamento.

Indicação Resolução/Artigo: Art. 10. O tempo máximo para informar ao ente regulador as ocorrências de paralisações não programadas no sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, é de 8 (oito) horas após o início da ocorrência.

Contribuição: inserção de dispositivo

Parágrafo único: Caso a situação prevista no *caput* ocorra em finais de semana e feriados a Prestadora de Serviços informará em seu sítio eletrônico e informará ao ente regulador no prazo de 1 (um) dia útil subsequente.

Justificativa: Entendemos que a informação de paralisação não programada que ocorra em finais de semana e feriados seja divulgada no sítio eletrônico da Prestadora de Serviços, de forma que a informação estará pública a todos os interessados e que seja encaminhada, diretamente, à Agência Reguladora em 1 (um) dia útil subsequente.

