

Resolução Normativa nº (MINUTA)/2022 - CR

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, conforme processo nº 202100052000196.

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 9.533, de 09 de outubro de 2019;

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 9.533, de 09 de outubro de 2019, 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 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

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 o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e o § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para 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;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia XX de XX de 20XX,

RESOLVE:

Art. 1º. O tempo máximo para responder ao USUÁRIO quando houver reclamação sobre o faturamento, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

Parágrafo único. É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a realização do corte no fornecimento de água enquanto a reclamação apresentada pelo USUÁRIO estiver em curso.

Art. 2º O tempo máximo para responder sobre a viabilidade de nova ligação de água em ponto onde não houver rede de abastecimento de água, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

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.

Art. 4º. O tempo máximo para responder as reclamações de USUÁRIOS de água, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

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.

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.

Art. 7º. O tempo para o pagamento de indenização pelo concessionário ao USUÁRIO, por violação dos indicadores previstos no contrato de concessão, é de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data do ato que determinou o pagamento.

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.

Art. 9º. As interrupções programadas no fornecimento de água devem ser comunicadas ao ente regulador com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência.

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.

Art. 11. Revoga-se a Resolução nº 1156, de 23 de outubro de 2003, do Conselho de Gestão.

Art. 12. 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 XXX dias do mês de XXXX de 20XXX.

Wagner Oliveira Gomes

Conselheiro Presidente