



ESTADO DE GOIÁS  
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS  
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

## RELATÓRIO Nº 3 / 2024 AGR/GESB-06090

### RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO SIMPLIFICADO

#### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS-AGR
ENDEREÇO:	AV. GOIÁS, Nº 305, ED. VISCONDE DE MAUÁ, CENTRO, GOIÂNIA-GO, CEP:74.005-010

#### 2. FISCALIZADO

NOME:	SANEAMENTO DE GOIÁS S/A - SANEAGO
REPRESENTANTE:	RICARDO JOSÉ SOAVINSKI
ENDEREÇO:	AV. FUAD JOSÉ SEBBA, Nº 1245, JARDIM GOIÁS, GOIÂNIA - GO
QUALIFICAÇÃO:	PRESTADOR DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

#### 3. DADOS DA FISCALIZAÇÃO

TIPO DE FISCALIZAÇÃO:	MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	DATA:	26/01/2024
CIDADE:	Cidade Ocidental	GRS:	Luziânia

#### 4. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Trata o presente relatório da análise da reclamação de usuário do sistema de abastecimento de água, registrada na Ouvidoria Setorial da AGR sob número 2023068138 (54943614), no dia 24 de novembro de 2023, na qual a manifestante relata que está sem água desde o dia 20 de novembro, e que no dia 23 de novembro fez contato com o Prestador de Serviço informando a situação. Relata ainda que desde o dia que a Saneago fez um conserto no vazamento ao

lado do prédio, o condomínio está sem água (palavras do usuário) e solicita providências.

No dia 06 de dezembro de 2023 o Prestador de Serviço apresentou a seguinte resposta:

“Após minuciosa análise dos registros de atendimento nas contas nºs 2447161-5 (AP 103) e 2392056-4 (MACRO), **verificou que houve uma falha por parte da contratada na execução do serviço de troca de ramal em uma ligação vizinha ao condomínio.** Este serviço não foi previamente programado pela Saneago e foi realizado via registro manual em 17/11/2023, posteriormente documentado no Registro de Atendimento nº 28055762023. A falta de água foi protocolada em 23/11/2023 e atendida em 27/11/2023 com o laudo "Falta de água recuperada" na conta do AP 103. Na conta Macro, o Registro de Atendimento nº 7261542020 foi registrado em 24/11/2023, sendo atendido em 25/11/2023, com o laudo de abastecimento normalizado em 27/11/2023. Detalhes do Registro de Atendimento nº 7261542020 indicam que uma equipe foi designada ao local, com o auxílio de uma retroescavadeira, para religar a água no Ramal. **Durante a intervenção, constatou-se que a equipe da contratada havia retirado um "TE" que abastece o condomínio da conta nº 2392056-4 (MACRO), e o abastecimento foi normalizado**”

No dia 07 de dezembro de 2023 a Ouvidoria Setorial da AGR solicitou ao Prestador de Serviço a quantidade de unidades consumidoras afetadas pela falha ocorrida, resposta apresentada no dia 13 do mesmo mês, na qual consta 11 unidades consumidoras afetadas.

No dia 13 de dezembro de 2023 a Ouvidoria Setorial da AGR solicitou que o Prestador de Serviço informe se os parágrafos 7º e 8º do Art. 73 da Resolução Normativa nº 009/2014 foram atendidos no caso do protocolo nº 2023068138 e das demais dez unidades consumidoras afetadas.

Por fim, no dia 18 de dezembro de 2023 o Prestador de Serviço respondeu que os referidos parágrafos se tratam da *“suspensão/interrupção do serviço por corte, o que não aconteceu no caso em questão, uma vez que a equipe técnica esteve no local para fazer um reparo na rede, que é de responsabilidade desta Companhia... Desta forma, pelo exposto, salienta que o reparo (manutenção da rede), se deu como mencionado acima para melhor otimização do serviço”*.

Após analisar os documentos constantes dos autos, esta gerência tece as seguintes considerações:

O Art. 73 da Resolução Normativa nº 009/2014 versa acerca da suspensão indevida do fornecimento de água, *ipsis litteris*:

§ 8º. Entende-se por suspensão indevida a interrupção do fornecimento de água nas seguintes situações:

- I - sem comunicação prévia ao USUÁRIO;
- II - antes do prazo previsto na legislação vigente;
- III - execução do serviço em outra ligação;
- IV - pagamento da fatura no dia do corte e antes da interrupção do fornecimento, caso o USUÁRIO informe com antecedência ao PRESTADOR DE SERVIÇOS da quitação do débito.

Considerando a resposta apresentada pelo Prestador de Serviço no dia 06 de dezembro de 2023 que *"houve uma falha por parte da contratada na execução do serviço de troca de ramal em uma ligação vizinha ao condomínio... constatou-se que a equipe da contratada havia retirado um "TE" que abastece o condomínio da conta nº 2392056-4 (MACRO)"*, entende-se que houve a suspensão indevida no fornecimento de água da unidade reclamante, além de outras 10 unidades consumidoras, nos termos dos incisos I e III do parágrafo 8º, Art. 73 da Resolução Normativa nº 009/2014, incorrendo no cometimento de uma **infração de natureza leve tipificada no inciso XVIII do Art. 11 da Resolução Normativa nº 025/2015, "não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água ou do esgotamento sanitário"**, bem como uma **infração de natureza média tipificada no inciso VI do Art. 12 da mesma resolução "efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias em desacordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável"**.

Diante de circunstância apresentada, cabe ao Prestador de Serviço cumprir o parágrafo 7º do Art. 73 da Resolução Normativa nº 009/2014:

§ 7º. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá, no caso de suspensão indevida do fornecimento, creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao USUÁRIO, o maior valor dentre:

- I - o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência;
- II - 10% (dez por cento) do valor líquido da fatura média.

Considerando que no dia 18 de dezembro de 2023 o Prestador de Serviço informa que não cumpriu o parágrafo 7º do Art. 73 da referida resolução entende-se que houve o cometimento de uma **infração de natureza alta conforme inciso II do Art. 13 da Resolução Normativa nº 025/2015, "não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado"**.

Além da suspensão indevida no fornecimento de água ao manifestante houve ainda atraso na execução de serviço, visto que, conforme informação apresentada dia 06 de dezembro de 2023 a *"falta de água foi protocolada em 23/11/2023 e atendida em 27/11/2023 com o laudo "Falta de água recuperada" na conta do AP 103"*. Conforme o item 1.35 do Anexo Único

da Resolução Normativa nº 162/2019 o Prestador de Serviço tem o prazo de 1 dia para atender a reclamação do usuário devido a falta de água, assim sendo no caso em tela não foi cumprido o prazo estabelecido, resultando no cometimento de infração de natureza leve **tipificada no inciso XVI do Art. 11 da Resolução Normativa nº 025/2015**, "deixar de atender as solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário".

Neste sentido, sugere-se o encaminhamento deste Relatório à Procuradoria Setorial da AGR para análise do entendimento explicitado por esta área técnica, especialmente referente à possibilidade de autuação e penalização com multa da Prestadora de Serviços Saneamento de Goiás S/A nos termos do Art. 11 incisos XVI e XVIII, Art. 12 inciso VI e Art. 13 inciso II da Resolução Normativa nº 025/2015 - CR.

Por fim, entende-se que mesmo que haja a autuação e penalização do Prestador de Serviços, ainda é devida a indenização as 11 unidades consumidoras afetadas nos termos do parágrafo 7º do Art. 73 da Resolução Normativa nº 009/2014.

## 5. DISPOSITIVOS VIOLADOS

Resolução Normativa nº 025/2015:

Art. 11. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza leve:

[...]

XVI - deixar de atender as solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;

[...]

XVIII - não informar ao usuário sobre o motivo da interrupção do fornecimento de água ou do esgotamento sanitário;

[...]

Art. 12. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza média:

[...]

VI - efetuar a suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias em desacordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável;

Art. 13. O cometimento das infrações abaixo tipificadas sujeitará o infrator à penalidade de multa, classificada de natureza alta:

[...]

II - não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;

Goiânia, 30 de janeiro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **ALANA DE ALMEIDA VALADARES PEREIRA, Engenheiro (a) Ambiental**, em 15/02/2024, às 08:38, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **56104033** e o código CRC **865769D5**.

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO  
AVENIDA GOIÁS - Bairro CENTRO - CEP 74005-010 - GOIANIA - GO -  
ED. VISCONDE DE MAUÁ 305



Referência: Processo nº 202300029006133



SEI 56104033