

Título POLÍTICA DE NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS PARTICULARES

Objetivo Definir parâmetros gerais para realização de negociações de débitos particulares

Aplicação Unidades Organizacionais envolvidas nos processos de Comercialização e de Cobrança.

1 - NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

1.1 - Esta **Política de Negociação de Débitos Particulares** estabelece os parâmetros que devem ser seguidos para realizar negociações de débitos tarifários, oriundos do fornecimento de água tratada, coleta, afastamento e tratamento de esgoto e dos demais serviços prestados pela Saneago.

1.2 - A presente política abrange a negociação de todas as dívidas de consumo dos clientes das categorias particulares, dos débitos de difícil recebimento e os demais que não se enquadrem na Política de Negociação de Débitos do Poder Público, que será estabelecida em normativa específica.

1.3 - Esta Política não se aplica às situações em que o débito tiver sido objeto de ação judicial.

2 - REGRAS GERAIS DAS NEGOCIAÇÕES**2.1 - Negociações à vista:**

2.1.1 - Com o intuito de incentivar as negociações à vista, haverá concessão de até 70% (setenta por cento) de desconto sobre os valores de multa, juros e atualização monetária, incidentes nas faturas vencidas há mais de 12 (doze) meses.

2.1.2 - O pagamento à vista deverá ser realizado em até 5 (cinco) dias corridos após a conclusão da negociação, sob pena de perder a validade.

2.2 - Parcelamento

2.2.1 - Para a hipótese de parcelamento, o percentual de desconto sobre os valores de multa, juros e correção monetária será regressivo de 40% (quarenta por cento) a 20% (vinte por cento), conforme quadro abaixo:

Parcelamento	Desconto (sobre multa, juros e correção monetária)
Até 12 vezes	40%
De 13 a 36 vezes	30%
De 37 a 60 vezes	20%

2.2.2 - Nos casos de parcelamento, aplicam-se, ainda, as condições abaixo:

- a) Valor de entrada mínima de 10% (dez por cento) do débito atualizado a ser parcelado, desde que este valor não seja inferior a R\$ 100,00 (cem reais);
- b) restante do débito poderá ser parcelado em até 60 (sessenta) parcelas mensais, corrigidas por juros remuneratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês;
- c) No Termo de Reconhecimento, Confissão e Parcelamento de Dívidas deverá ser estabelecida a perda do desconto concedido, em caso de descumprimento.

Parágrafo único. Para as contas com vínculo de titularidade vigente em nome de inquilino, o número de parcelas, além de não poder exceder o previsto no item “2.2.1”, também não pode ultrapassar o limite de tempo da

Cópia não controlada quando impresso

titularidade.

2.2.2 - A Saneago poderá, em normativa específica, disponibilizar o pagamento e/ou parcelamento por cartão de crédito, estabelecendo condições distintas para esta modalidade, de acordo com os parâmetros disponibilizados pelas respectivas operadoras.

2.3 - Reparcelamento:

2.3.1 - Nos casos de reparcelamento, nova negociação de valores somente será permitida por mais 2 (duas) vezes, mediante as seguintes condições:

- a) Valor mínimo de entrada: 50% (cinquenta por cento) do valor atualizado do débito faturado a ser parcelado, incluindo a multa, desconsiderando o cálculo do valor dos lançamentos futuros, que podem ou não ser incluídos na nova negociação, desde que este valor não seja inferior a R\$200,00 (duzentos reais);
- b) restante do débito, incluindo ou não os lançamentos futuros da negociação anterior, poderá ser negociado em até 36 (trinta e seis) parcelas mensais, corrigidas por juros remuneratórios capitalizados de 0,5% (meio por cento) ao mês.

Parágrafo único. Para as contas com vínculo de titularidade vigente em nome de inquilino, o número de parcelas, além de não poder exceder o previsto no item “2.3.1, b”, também não pode ultrapassar o limite de tempo da titularidade.

2.4 - Disposições gerais:

2.4.1 - A negociação dos débitos tarifários, prevista nesta Política, poderá ser efetivada em qualquer Unidade de Atendimento da Saneago, devendo o interessado apresentar documentos pessoais (entre eles, o CPF, RG e comprovante de endereço, obrigatoriamente), caso seja o titular atual e/ou responsável pelo débito a ser negociado. Caso a conta não tenha registro de titularidade, o interessado deverá apresentar, além dos documentos pessoais, documentos comprobatórios de posse ou propriedade do imóvel, para confirmação de titularidade.

3 - Negociação de Débitos via *Contact Center ou Agência Virtual*

3.1 - A negociação de débitos via *Contact Center* ou Agência Virtual deve observar as seguintes regras:

- a) **Pagamento à vista:** todos os clientes com débitos abrangidos por esta política, com exceção dos que estiverem com débito em cobrança judicial.
- b) **Pagamento parcelado:** Somente para os clientes com titularidade, tanto para o titular atual quanto para o anterior, cadastrados como categoria particular, cujo débito atualizado não seja superior a R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com exceção dos que estiverem com débito em cobrança judicial.

Parágrafo único. No caso de débitos em cobrança judicial o sistema ou atendente fornecerão os dados de contato da Unidade de Cobrança Judicial, para que o cliente verifique com esta a existência de possibilidade de negociação.

3.2 - Regras do parcelamento:

- a) As condições do parcelamento seguem os mesmos parâmetros do item 2.2, respeitado o valor máximo do débito parcelável por estes canais de atendimento ao cliente.
- b) somente o titular poderá realizar o parcelamento. Nos casos de procurador, o parcelamento deve ser feito nas unidades de atendimento presencial;

c) para todos os parcelamentos serão lidas as condições da negociação, como: referências incluídas, valor atualizado da negociação, valor de entrada, quantidade e valor da parcela e, em seguida, solicitado o aceite do cliente;

d) nos casos de débitos que são objetos de ação judicial, o interessado deverá ser encaminhado para o atendimento presencial supervisionado pela Unidade de Cobrança Judicial através de canais de comunicação telefônicos ou via e-mail, para que o cliente verifique com esta a existência de possibilidade de negociação.

3.3 - Titular anterior, confirmar os seguintes dados:

Nome completo, CPF, RG, data de nascimento e nome da mãe. O endereço, os telefones de contato (fixo e/ou celular) e o e-mail do cliente devem ser atualizados na aplicação ECO148 (Cadastro de Clientes).

3.4 - Titular atual, confirmar os seguintes dados:

Nome completo, CPF, RG, data de nascimento e nome da mãe. O endereço, os telefones de contato (fixo e/ou celular) e o e-mail do cliente devem ser atualizados na aplicação ECO148 (Cadastro de Clientes).

Parágrafo primeiro: Não é permitido reparcelamento nas modalidades de atendimento *Contact Center* ou Agência Virtual.

Parágrafo segundo: Havendo divergência nas informações prestadas pelo cliente ou dados incompletos, o cliente deve ser orientado a procurar uma unidade de atendimento presencial.

4 - NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS DE DIFÍCIL RECEBIMENTO

4.1 - O objetivo de estabelecer regras diferenciadas neste capítulo é viabilizar negociações nos casos em que os débitos sejam considerados de difícil recebimento, conforme análise de comportamento histórico desse tipo de pendência, seja em razão do perfil do usuário ou da situação jurídica constituída, incentivando o cliente a honrar o compromisso assumido, no interesse da Saneago.

4.2 - Consideram-se como débitos de difícil recebimento as seguintes hipóteses:

- a) Quando o devedor tiver perfil socioeconômico, mediante parecer técnico emitido pelo Serviço Social da Saneago;
- b) quando o titular da conta for falecido, o herdeiro ou terceiro interessado poderá realizar a negociação, mediante apresentação da certidão de óbito e a comprovação do grau de parentesco ou do vínculo;
- c) quando o devedor for hospital, creche, asilo, orfanato, albergue e demais entidades comprovadamente filantrópicas ou sem fins lucrativos;
- d) quando a negociação for firmada com terceiro interessado ou com titular anterior (cadastrado no sistema comercial), desde que comprovada sua relação com o imóvel ou com o débito;
- e) para clientes com débitos apenas de esgoto, desde que tenha faturas vencidas há mais de 24 (vinte e quatro) meses;
- f) para clientes com débitos referentes à tarifa mínima, em razão da existência de fonte alternativa, desde que tenha faturas vencidas há mais de 24 (vinte e quatro) meses;
- g) para clientes com água na situação suprimida e desde que tenha débitos vencidos há mais de 24 (vinte e quatro) meses;
- h) quando o débito for oriundo de ligações de água que abasteçam imóveis hoje desapropriados ou arrematados em leilão, desde que essas condições sejam comprovadas por meio de documentos ou vistoria feita pela Saneago.

4.3 - Regras para negociação de débitos de difícil recebimento:

Cópia não controlada quando impresso

4.3.1 - Os devedores que preencherem os requisitos anteriores serão beneficiados com descontos sobre os valores de multa, juros e correção monetária, incidentes nas faturas das referências emitidas há mais de 06 (seis) meses.

4.4 - Negociações à vista:

4.4.1 - Para pagamento à vista, o percentual de desconto sobre os valores de multa, juros e correção monetária será de 80% (oitenta por cento).

4.5 - Parcelamento:

4.5.1 - Para a hipótese de parcelamento, o percentual de desconto sobre os valores de multa, juros e correção monetária será regressivo de 75% (setenta e cinco por cento) a 50% (cinquenta por cento), conforme quadro abaixo:

Parcelamento	Desconto (sobre multa, juros e correção monetária)
Até 06 vezes	75%
De 07 a 12 vezes	70%
De 13 a 24 vezes	65%
De 25 a 60 vezes	60%
De 61 a 120 vezes	55%
De 121 a 200 vezes	50%

4.5.2 - Os clientes desta classe que optarem por parcelamento serão ainda beneficiados com um desconto sobre o valor dos juros remuneratórios, que incidirão no montante de 0,2% (dois décimos por cento) ao mês.

4.5.3 - Para pagamento parcelado, o valor de entrada mínima será de R\$ 100,00 (cem reais).

4.5.4 - Nos casos de renegociação de débito (reparcelamento), o valor mínimo de entrada será de 10% (dez por cento) do valor atualizado do débito faturado no momento da renegociação, desde que esse valor não seja inferior a R\$ 200,00 (duzentos reais), somando-se ao montante a ser reparcelado eventuais parcelas ainda não emitidas da negociação anterior.

4.5.5 - Casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Comercial, mediante solicitação do gestor da unidade responsável pela negociação.

5 - Disposições gerais:

5.1 – Negociações diferenciadas, com percentual de entrada, quantitativo de desconto sobre juros, multa e correção monetária e número de parcelas diversos dos critérios ora estabelecidos, poderão ser autorizadas, excepcionalmente, pela autoridade indicada na Política de Alçadas, mediante requerimento do interessado.

5.2 - A flexibilização dos critérios e suas condições, conforme previsto no item “5.1”, deve ser necessariamente justificada por escrito, com base na vantajosidade para a Companhia no caso concreto, o que deverá ficar documentado mediante procedimento no GED (Gestão Eletrônica de Documentos).

5.3 - A realização de negociações fora dos parâmetros estabelecidos nesta Política ou de programas transitórios de renegociação de débitos, sem a justificativa por escrito e sem a demonstração de vantajosidade para a Companhia no caso concreto, sujeitará os agentes à responsabilização disciplinar interna, sem prejuízo de outras apurações cabíveis.

6 - Guarda do documento/gravação

6.1 - A guarda dos documentos físicos é de responsabilidade da unidade executora da negociação, a saber:

- a) Para Goiânia, Aparecida de Goiânia e via *Contact Center*: responsabilidade da Surac;
- b) Para as demais cidades: responsabilidade do Distrito de execução da negociação.

6.2 - Para parcelamentos, o tempo de guarda é até o faturamento e quitação de todas as parcelas.

6.3 - Para pagamento à vista, o tempo de guarda é 06 (seis) meses.

6.4 - Independentemente da obrigatoriedade da guarda das vias físicas, todos os documentos gerados na negociação deverão ser digitalizados e carregados no sistema comercial.

6.5 - O descumprimento da obrigatoriedade de guarda das vias físicas ou o arquivamento inadequado, sujeita o funcionário e o gestor imediato à responsabilização disciplinar, conforme Regulamento Disciplinar de Pessoal.

7 - Recadastramento

7.1 - Em todas as negociações, o atendente deverá realizar a atualização dos dados do cliente na aplicação ECO148 – Cadastro de Clientes e colher assinatura do cliente no Termo de Acordo.

8 - Vigência

8.1 - Esta política entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

8.2 - Os efeitos da implantação desta política deverão ser monitorados continuamente e a Diretoria Comercial deverá obrigatoriamente promover a sua revisão, no prazo de 01 (um) ano, reavaliando resultados, metas e, até mesmo a conveniência e oportunidade de alteração e/ou revogação pelas instâncias competentes.

8.3 - A Diretoria Colegiada da Saneago poderá aprovar programas transitórios e excepcionais de negociação de débitos que ofertem condições mais favoráveis aos devedores do que as previstas nesta Política, observadas as diretrizes dos entes reguladores.

9 – Aprovação

Esta Política foi aprovada pela Diretoria Colegiada da Saneago, nos termos da Deliberação nº xx, de xxxx de 2020, aprovada pelo Conselho de Administração da Saneago, na data de xx de xxxx de 2020, registrada na Ata xxx, bem como aprovada pela Agência Goiana de Regulação (AGR), pela Agência de Regulação de Goiânia (ARG) e pela Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde – AMAE/RV. Toda alteração ou revisão desse documento deverá ser submetida à apreciação do Conselho de Administração da Saneago.

Cópia não controlada quando impresso