



## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XX/2022 – CGR

*Homologa o Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água, Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos Sanitários da prestadora dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Saneamento de Goiás S.A.*

O Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – AR, no uso de suas atribuições legais, e dotado de poderes para analisar e aprovar propostas de normas, regulamentos gerais e específicos para a regulação, controle e fiscalização da prestação de serviços, inclusive a fixação das penalidades e valores das multas, conforme o que dispõe o art. 8º, III, da Lei nº 9.753 de 12 de fevereiro de 2016 e art. 30 do Decreto nº 246 de 15 de janeiro de 2021;

Considerando que o art. 15-A da Lei 9.787, de 08 de abril de 2016, alterada pela Lei nº 9.917, de 26 de setembro de 2016, define que a entidade reguladora dos serviços públicos de saneamento básico do Município de Goiânia é a Agência de Regulação de Goiânia – AR;

Considerando que o art. 4º da Lei nº 9.753, de 12 de fevereiro de 2016 define a competência da Agência de Regulação de Goiânia – AR, cumprir e fazer cumprir a legislação específica referente aos serviços concedidos, permitidos ou autorizados, bem como regular, controlar e fiscalizar a prestação desses serviços e as metas estabelecidas, por meio de fixação de normas, recomendações e procedimentos técnicos;

Considerando que o artigo 23 da Lei Federal nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026 de 15 de julho de 2020 confere ao ente regulador competência para editar normas regulatórias de natureza técnica,



econômica e social, inclusive de padrões de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento público;

Considerando a Consulta Pública nº 006/2022, realizada entre os dias 16 de setembro e 05 de outubro de 2022.

Considerando os autos do processo de número 22.23.000000112-5

Considerando a decisão uniforme do Conselho de Gestão e Regulação em reunião realizada no dia **XX de XXXXXXXX de 2022.**

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** Homologar o Contrato de Prestação de serviços públicos de abastecimento de água, coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários – Contrato de Adesão da prestadora dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Saneamento de Goiás S.A, constante do Anexo Único desta Resolução.

**Art. 2º.** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 3º.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho de Gestão e Regulação da Agência de Regulação de Goiânia, aos, **XX de XX de 2022.**

**PAULO CÉSAR PEREIRA**  
Conselheiro Presidente



## ANEXO ÚNICO

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, COLETA, AFASTAMENTO E TRATAMENTO DE ESGOTOS SANITÁRIOS - SANEAGO**

**SANEAMENTO DE GOIÁS S.A**, sociedade de economia mista, instituída pela Lei nº 6.680/67, concessionária dos serviços de águas e esgotos sanitários no Estado de Goiás, com sede na Av. Fued José Sebba, nº 1245, Jardim Goiás, Goiânia-GO, inscrita no CNPJ/MF nº 01.616.929/0001-02, doravante denominada SANEAGO, de um lado, e de outro o consumidor identificado neste instrumento, doravante denominado Usuário, responsável pela unidade usuária também especificada neste instrumento, aderem, de forma integral, a este contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água, Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos Sanitários, na forma de Contrato de Adesão, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

#### **1. Objeto**

Constitui objeto deste contrato o Fornecimento de Água Tratada e a Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos Sanitários prestados pela SANEAGO, desde que estejam disponíveis tais serviços, no imóvel situado no endereço constante neste instrumento, com observância das normas legais e regulamentares aplicáveis, e conforme os termos e condições estabelecidos pelas Agências Reguladoras: Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, Agência de Regulação de Goiânia – AR e Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto – AMAE.

#### **2. Do Preço**

Pelos serviços prestados, o usuário pagará à SANEAGO a fatura mensal, com base na estrutura tarifária vigente.

#### **3. Dos Principais Direitos do Usuário**

3.1 Receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições de preços e prazos estabelecidos nas normas de regulação.

3.2 Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência.

3.3 Ser orientado sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização.



3.4 Ter a fatura emitida com base nos serviços prestados, no cadastro comercial, na atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, conforme critérios estabelecidos.

3.5 Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre o mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas.

3.6 Prorrogar o vencimento para o próximo dia útil, sem cobrança de multa/atualização monetária, quando ocorrer em dias de final de semana ou de feriados municipais, estaduais ou nacionais.

3.7 Receber a fatura, impressa ou em formato digital (via e-mail) no mínimo, 10 (dez) dias antes de seu vencimento.

3.8 Ser informado com antecedência sobre os serviços e valores faturados cabendo reclamação e ressarcimento dos comprovadamente indevidos.

3.9 Ter suas solicitações e reclamações atendidas de acordo com os prazos e condições estabelecidas no Manual de Atendimento ao Usuário aprovado pelas Agências Reguladoras.

3.10 Ser informado sobre a fixação das tarifas de forma clara e objetiva, devendo ser informado sobre reajustes ou revisões com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação a sua aplicação.

3.11 Obter o prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços de acordo com a legislação vigente e as normas que regulam a prestação do serviço.

3.12 Ter restabelecido o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto, quando cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos pendentes, de acordo com as condições e prazos estabelecidos na legislação e na regulação pertinente.

3.13 Ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação.

3.14 Ter disponibilizado, no ato de sua formalização, via do presente contrato em formato impresso ou, a escolha do usuário, digitalizado, bem como o Manual de Atendimento homologado pelo ente regulador, a ser fornecido ao cliente através de endereço eletrônico, e/ou por meio de acesso em sítio eletrônico (website).

3.15 Receber, mediante solicitação e sem custo adicional, quando for pessoa com deficiência, a sua fatura em formato acessível.



3.16 Levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado.

3.17 Comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço.

3.18 Contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

3.19 Os direitos previstos aos usuários nesse contrato não afastam a aplicação da legislação correlata e em especial da Lei Federal nº 8.078/90, (Código de Defesa do Consumidor).

3.20. Receber, mediante solicitação e sem custo adicional, sua fatura em forma digital, a ser encaminhada exclusivamente por e-mail.

#### **4. Das Principais Obrigações do Usuário**

4.1 Solicitar, obrigatoriamente, a ligação de água e/ou esgoto sanitário nos casos em que houver viabilidade técnica de atendimento, nos termos da Lei Federal 11.445 de 05/01/2007 e Leis Estaduais nº 16.140 de 02/10/2007 e nº 14.939 de 15/09/2004.

4.2 Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, termos e condições estabelecidas nas Diretrizes de Ligação de Água e/ou Esgoto e Regulamento de Serviço da SANEAGO e demais legislações pertinentes.

4.3 Observar, no uso dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, os padrões de qualidade estabelecidos nas normas e regulamentos pertinentes, em especial quanto à interligação com fonte alternativa de abastecimento, aos lançamentos nas redes de esgoto e de drenagem e à disposição de resíduos sólidos no meio ambiente, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e à salubridade ambiental, que decorrerem da não observância às normas e regulamentos que tratam dos objetos deste item.

4.4 Informar imediatamente a SANEAGO quaisquer intervenções, violação, manipulação ou retirada do medidor, por ele constatada. A omissão poderá constituir prática de infração passível de penalidade.

4.5 Permitir a entrada de empregados e representantes da SANEAGO para fins de inspeção, cadastro, leitura, substituição de hidrômetro e outros serviços, devendo ainda, prestar informações quando solicitado pela SANEAGO.



4.6 Informar à SANEAGO a ocorrência de vazamento externo, denúncia de irregularidades e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços.

4.7 Ter um reservatório domiciliar adequado com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades imediatas.

4.8 Proceder a higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o no período de 6 em 6 meses, sendo de responsabilidade do Usuário a manutenção da qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o padrão da ligação.

4.9 Pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa de 2%, juros de 1,00% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, na forma legal, sujeitando-se às penalidades cabíveis.

4.10 Manter os dados cadastrais atualizados junto a SANEAGO, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade (venda, locação, entre outros).

4.11 Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, à finalidade da utilização da água, bem como, às alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

4.12 Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, resguardando o contraditório e ampla defesa, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da SANEAGO.

4.13 Utilizar a água de modo racional, a fim de evitar seu desperdício.

## **5. Da Inclusão/Mudança de Titularidade**

5.1 Os procedimentos serão adotados conforme Manual de Atendimento devidamente aprovados e homologados pelas Agências Reguladoras.

5.2 Para que as solicitações sejam consideradas, o interessado deverá apresentar documentos originais que comprovem a propriedade ou posse do imóvel.



5.3 Os pedidos de alteração de Titularidade somente poderão ser efetuados pelo proprietário do imóvel (novo ou antigo), pelo inquilino, ou por pessoa devidamente autorizada mediante procuração.

5.4 Nos casos de locação, o nome do locador (cedente) continuará nos registros da SANEAGO como proprietário do imóvel e o inquilino será cadastrado na qualidade de usuário/titular, passando a assumir todas as responsabilidades contratuais durante o período de vigência do contrato de locação.

5.4.1 Caso o inquilino solicite serviço de ligação, reativação, supressão e apresente documento de locação/comodato de imóvel, com nome de outro proprietário, é necessário apresentar a autorização do proprietário e um documento que comprove o domínio sobre o imóvel.

5.4.2 O vínculo de titularidade será controlado pela SANEAGO. Em casos da não comunicação e vencido o prazo do contrato, automaticamente a titularidade será alterada para o proprietário do imóvel.

5.4.3 Para a alteração dentro do período de vigência, o interessado deverá apresentar documento de rescisão/alteração contratual.

5.5 Após inclusão/mudança de titularidade, o usuário/titular deverá assinar novo contrato de prestação de serviço público de abastecimento de água, coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários.

5.6 O prestador realizará Visita Técnica na unidade usuária para fins de atualização cadastral e verificação das condições das instalações das ligações de água e esgoto, sendo o pagamento da taxa deste serviço de responsabilidade do interessado solicitante e o consumo de referência em andamento será vinculado ao titular anterior ou posterior, a depender da data de efetivação da alteração de titularidade e do fechamento do ciclo de consumo.

5.7 O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, reativação, outros serviços, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do novo Titular.

5.8 O débito decorrente do serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário é de natureza pessoal, isto é, de responsabilidade da pessoa física ou jurídica (CPF/CNPJ) que contratou os serviços junto à Saneago, não se caracterizando, portanto, como obrigação de natureza propter rem vinculada a um bem imóvel.



5.9 Cada unidade usuária aceitará uma titularidade no mesmo período e apenas uma mudança no mesmo ciclo de venda.

5.10 Nos casos de locação/comodato de imóveis, apresentar Contrato de Locação/Comodato entre as partes com cláusula que estabelece a responsabilidade e o prazo de vigência – data de início e fim.

5.11 A inércia do usuário quanto à comunicação da Saneago em relação à modificação da titularidade acarreta sua responsabilização por débitos futuros, salvo prova em contrário que confirme o real usuário dos serviços e sua qualificação.

## **6. Das Principais Proibições**

6.1 Não lançar na rede de esgotos sanitários, sob pena de constituir infração: águas pluviais (águas das chuvas), despejos que exijam tratamento prévio e outras substâncias que, por seus produtos de decomposição ou contaminação, possam ocasionar obstruções ou incrustações nas canalizações de esgotos.

6.2 Não instalar sistema próprio de produção de água, bem como a contratação com terceiros, ainda que a título precário, sem prévia e expressa autorização das autoridades competentes.

6.3 Não misturar a água tratada, fornecida pela SANEAGO, com outras que não sejam provenientes do sistema público, assumindo em relação a estas, total e exclusiva responsabilidade.

6.4 Não ceder, seja a que título for, água a terceiros, que deverá ser utilizada de forma restrita na unidade usuária.

6.5 Não cometer infrações às normas e procedimentos, envolvendo a prática irregular de intervenção nas instalações do Prestador em especial na rede, no ramal predial, padrão, revenda e abastecimento a terceiro, bem como outras previstas nas normas de regulação, sob pena de ser responsabilizado judicialmente e ter o fornecimento interrompido, sujeitando-se ao pagamento de penalidade pecuniária, revisão de faturamento e de custos referentes à recuperação de danos causados.

## **7. Da Suspensão dos Serviços**

7.1 A SANEAGO poderá suspender a prestação de serviços, sem incorrer em qualquer penalidade, indenização ou responsabilidade por possíveis prejuízos que possam advir, nas seguintes hipóteses:



- a) Por atraso no pagamento das faturas, após aviso prévio, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da data prevista para suspensão, conforme política de cobrança adotada pela SANEAGO e aprovada pelos entes Reguladores, em conformidade com as normas legais e de regulação do serviço.
- b) Motivo de força maior ou caso fortuito: impedimentos, secas, incêndios, inundações, fenômenos meteorológicos, acidentes nas instalações, falta de energia elétrica e quaisquer outros que possam vir a impedir o cumprimento do contrato.

## **8. Da Rescisão**

Este contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- a) Solicitação do interessado, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no Regulamento de Serviços.
- b) Por ação da SANEAGO quando não forem cumpridas as obrigações contratuais por parte do usuário ou na ocorrência de eventuais impedimentos na prestação de serviços.
- c) Por ocorrência de inadimplência, observadas as peculiaridades do tipo de serviço prestado, na forma da legislação respectiva e das normas de regulação do serviço.
- d) Mudança de titularidade do imóvel.
- e) Encerramento da Concessão ou do Contrato de Programa por ação do Poder Público.

## **9. Das Disposições Gerais**

9.1 Situações especiais ou dúvidas poderão ser solucionadas diretamente na SANEAGO.

9.2 Este contrato vigora a partir do início da prestação do serviço ou inclusão/mudança da titularidade.

9.2.1 Este contrato é por prazo indeterminado, podendo ser rescindido nas hipóteses previstas neste instrumento, a qualquer tempo.

9.3 Os serviços prestados caracterizam negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando o usuário pelo seu pagamento, conforme assim dispõem as normas de regulação.

9.4 Este contrato obriga as partes e seus sucessores e cessionários autorizados.



9.5 Os casos omissos serão resolvidos com base nas normas das legislações em vigor. E, por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam este instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

**Ass. do Usuário:** \_\_\_\_\_

**CPF/CNPJ:**

**Conta:**

**Endereço:**

**Bairro:**

**Cidade:**

**Testemunha 1:** \_\_\_\_\_

**Testemunha 2:** \_\_\_\_\_

**Data da Assinatura:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**RA:**