



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GOIÂNIA - AR

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 006/2022

Participante: Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO

CNPJ/CPF: 01.616.929/0001-02

Endereço: Avenida Fued José Sebba, nº 1245, Jardim Goiás, Goiânia-GO, CEP 74805-100

e-mail: regulacao@saneago.com.br

Telefone: (62) 3243-3670 ou 3243-3183

Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água, Coleta, Afastamento e Tratamento de Esgotos Sanitários – Contrato de Adesão

Indicação do tópico no documento:

Item 3. Dos Principais Direitos do Usuário

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

Contribuição:

Adequação do texto

Proposta de redação:



3.8 Ser informado com antecedência, por meio da Fatura de Água, Esgoto e Serviços, sobre os serviços e valores faturados, cabendo reclamação e ressarcimento dos comprovadamente indevidos.

Justificativa:

A viabilidade de informar o usuário sobre os serviços e valores faturados só é possível por meio da fatura mensal. Como o documento é entregue com prazo de vencimento de no mínimo 10 dias, é possível ao usuário a reclamação ou o pedido de ressarcimento dos comprovadamente indevidos.

Indicação do tópico no documento:

Item 3. Dos Principais Direitos do Usuário

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

Contribuição:

Adequação do texto

Proposta de redação:

3.15 Receber, mediante solicitação e sem custo adicional, quando for pessoa com deficiência visual, a sua fatura com impressão pelo sistema Braille.



Justificativa:

Necessidade de adequação do texto, pois a expressão “pessoa com deficiência” abrange toda pessoa que tenha qualquer tipo de deficiência física, porém apenas aquelas com deficiência visual é que necessitam ser atendidas de maneira diferenciada na entrega da fatura.

Indicação do tópico no documento:

Item 5. Da Inclusão/Mudança de Titularidade

Subitem 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.

Contribuição:

Adequação do texto

Proposta de redação:

5.4.1 Caso o inquilino solicite alteração de titularidade da conta de água/esgoto e apresente documento de locação/comodato do imóvel com nome de proprietário diferente do que consta no cadastro da conta de água, é necessário apresentar o documento de propriedade atualizado.

Justificativa:



Entendemos que no Contrato de Prestação de Serviços não é necessário constar regras para solicitações de serviços, que devem ser tratadas em documentos normativos e Resoluções Normativas. Além do mais, o item 5 trata apenas da Inclusão/Mudança de Titularidade.

Observações: