

PARECER TÉCNICO Nº. 09/2022

Prestadora de Serviço: São Simão Saneamento Ambiental S.A.

CPF/CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 109078/2022

Pedido de homologação do Contrato de Adesão aos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a ser utilizado pela prestadora de serviços São Simão Saneamento Ambiental S.A no Município de São Simão.

O presente Parecer é fruto da análise técnica da Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE, autarquia pública inscrita no CNPJ nº 34.878.985/0001-74, em decorrência das atividades de regulação que lhes foram delegadas pelo Município de São Simão – GO, por meio do Convênio de Cooperação nº 20/2021.

Tal análise foi realizada pela equipe da Coordenação de Normatização da AMAE da AMAE no Contrato de Adesão aos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a serem prestados pela concessionária **São Simão Saneamento Ambiental S.A**, enviado à AMAE no dia 13/12/2022 através do Ofício SSSA/RECON/024/2022.

Abaixo está a análise do texto do Contrato de Adesão revisado pela concessionária, em que o foco desta agência se dá em verificar se houve adequação das cláusulas contratuais às normas aplicáveis à relação entre a concessionária e o usuário dos serviços públicos de saneamento básico.

Saliente-se que o contrato de adesão a ser aplicado na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, entre concessionário e consumidor deve observar e, quando necessário, conter expressamente as regras constantes na Lei Federal n. 11.445/2007, na Lei do Estado de Goiás n. 14.939/2004, as normas ou a indicação delas, constantes das Resoluções Normativas da entidade reguladora e as regras que foram previstas no Contrato de Concessão, se cabível.

Isto não despreza e nem afasta a aplicação da Lei Federal 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), inclusive por se tratar de um Contrato de Adesão.

Dito isto, passa à análise.

1. ANÁLISE DAS CLÁUSULAS DO CONTRATO DE ADESÃO

Cláusula 1 – Objeto

Texto apresentado após revisão:

1.1. Constitui o objeto deste Contrato o fornecimento de água tratada e a coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários prestados pela CONCESSIONÁRIA, 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 pela Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE.

O conteúdo apresentado no **subitem 1.1** do contrato está descrito em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, em conformidade com o disposto no § 3º do art. 54 do CDC, de modo a facilitar a compreensão do usuário sobre os serviços contratados.

Cláusula 3 - Preço

Texto apresentado após revisão:

3.1. Pelos serviços prestados, o USUÁRIO pagará à CONCESSIONÁRIA a fatura mensal, com base na estrutura tarifária vigente e na tabela de serviços complementares (em anexo).

3.1.1. Os serviços serão devidamente discriminados na fatura mensal.

3.1.2. Na fatura mensal dos serviços conterà uma tabela com as informações vigentes e dados necessários para que o USUÁRIO confira o valor que está sendo cobrado.

3.2. As faturas não quitadas até a data de seu vencimento sofrerão o acréscimo de juros de mora de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso e correção monetária conforme o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA (“IPCA/IBGE”) ou outro índice que vier a substituí-lo em caso de sua extinção.

3.2.1. No caso de parcelamento do débito, o saldo devedor será corrigido segundo critérios estabelecidos em política aprovada pela entidade reguladora.

3.2.2. Sem prejuízo da cobrança das penalidades acima previstas, o não pagamento das faturas nas datas de seus vencimentos dará ensejo à emissão do competente aviso de débito, cientificando ao USUÁRIO acerca da possibilidade de suspensão da prestação dos serviços, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.2.3. Ocorrendo a hipótese acima prevista, a prestação dos serviços somente será restabelecida após o efetivo do pagamento/parcelamento de todos os valores em atraso e dos respectivos encargos.

3.2.4. Caso o USUÁRIO efetue o pagamento da fatura em atraso em data posterior ao previsto no aviso de corte, deverá informar à CONCESSIONÁRIA da quitação de seu débito imediatamente após o pagamento, a fim de evitar a suspensão dos serviços.

3.2.5. Havendo débito em atraso, poderá a CONCESSIONÁRIA comunicar a inadimplência ao SERASA (Centralização de Serviços dos Bancos S/A) e ao SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), independente de outras medidas que possa e venha a adotar, observados os critérios estabelecidos em política aprovada pela entidade reguladora.

3.3. Os valores cobrados pela CONCESSIONÁRIA serão reajustados pela variação do IPCA/IBGE.

No **subitem 3.1** onde se refere ao valor mensal a ser pago pelo usuário através da fatura, faz menção à “*tabela de serviços complementares*”, a qual será incluída como anexo ao contrato. Ressaltamos ainda a importância da disponibilização da tabela de serviços complementares nos postos de atendimento da concessionária, de forma a atender o previsto no § 5º, art. 129, da Resolução Normativa nº 08/2021 da AMAE.

Foi incluído o **subitem 3.1.2** ao Contrato de Adesão, o qual aborda que “*na fatura mensal dos serviços conterà uma tabela com as informações vigentes e dados necessários para que o usuário confira o valor que está sendo cobrado*”. A redação proposta atende o disposto na no art. 115, da Resolução Normativa nº. 08/2021, o qual estabelece o conteúdo obrigatório que deve estar contido na fatura:

“Art. 115 A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I – nome do usuário;

II – número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

III – endereço da unidade usuária;

IV – número do hidrômetro;

V – leituras anteriores e atuais de medição do hidrômetro;

VI – data da leitura anterior e da atual;

VII – data de apresentação da fatura;

VIII – consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX – histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

X – valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

XI – discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

XII – descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII – multa, mora e correção monetária por atraso de pagamento;

XIV – informações sobre a qualidade da água distribuída, em conformidade com o Ministério da Saúde;

XV – os números dos telefones e endereços eletrônicos das ouvidorias do prestador de serviços e da AMAE/RIO VERDE;

XVI – indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;

XVII – informação que constam débitos pendentes;”

Em relação **subitem 3.2**, o novo conteúdo apresentado está em conformidade com o art. 118 da Resolução Normativa nº 08/2021 da AMAE – cujo texto consta no anexo XII do Contrato de Concessão.

Referente ao **subitem 3.2.1**, destacamos a necessidade de a concessionária criar normas internas para parcelar débitos dos usuários (Política de Cobrança), a fim de atender o art. 124 do anexo XII do Contrato de Concessão e da Resolução 08/2021 da AMAE. Elaborada uma Política de Cobrança, a concessionária deve solicitar sua aprovação à AMAE. Não obstante, a nova redação apresentada deste subitem está condizente com as normas regulatórias desta agência.

No **subitem 3.2.4**, onde diz que “*caso o usuário efetue o pagamento da fatura em atraso em data posterior ao previsto no aviso de corte, deverá informar à Concessionária da quitação de seu débito imediatamente após o pagamento, a fim de evitar a suspensão dos serviços*”. Após reunião, foi acordado entre a agência de regulação e a concessionária, a manter este conteúdo no Contrato de Adesão sem qualquer tipo de alteração.

Quanto ao **subitem 3.2.5**, o novo conteúdo apresentado descreve que nos casos de débito em atraso, a concessionária poderá comunicar a inadimplência ao SERASA e ao SPC, como também adotar outras medidas, com base em critérios estabelecidos em política aprovada. Como citado anteriormente, caberá a concessionária elaborar uma Política de Cobrança, a qual deverá ser aprovada pela AMAE.

Considerando que o usuário não receberá a cópia do Contrato de Concessão, foi solicitado alterações no **subitem 3.3**, para que especificasse a sistemática de reajustes de tarifas no Contrato de Adesão. Dessa maneira, o novo texto apresentado no contrato, traz a sistemática de

reajustes tarifários e informa que “os valores cobrados pela concessionária serão reajustados pela variação do IPCA/IBGE”.

Cláusula 4 – Direitos do USUÁRIO

Texto apresentado após revisão:

- 4.1. Receber os serviços de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene, em especial quanto aos padrões de qualidade;***
- 4.2. Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;***
- 4.3. Ser orientado sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;***
- 4.4. Ter a fatura emitida com base nas tarifas dos serviços prestados na unidade usuária e no consumo medido ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, com base nos critérios estabelecidos nas normas regulatórias;***
- 4.5. Escolher a data de vencimento da fatura ao longo do mês, entre as 06 (seis) alternativas de datas de vencimento oferecidas pela CONCESSIONÁRIA;***
- 4.6. 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;***
- 4.7. Receber a fatura, impressa ou em formato digital (via e-mail), no mínimo, 10 (dez) dias antes de seu vencimento;***
- 4.8. Ser informado com antecedência sobre os serviços e valores faturados, cabendo contestação e ressarcimento dos valores pagos indevidamente, desde que comprovados;***
- 4.9. Contestar lançamentos efetuados em documento de cobrança, referentes aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, observado os prazos prescricionais;***

- 4.10. 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 da sua aplicação;**
- 4.11. 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;**
- 4.12. 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;**
- 4.13. Ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação;**
- 4.14. Ter disponibilizado, no ato de sua formalização, via do presente Contrato em formato impresso ou, a escolha do USUÁRIO, em formato digitalizado;**
- 4.1.5. Ter disponibilizado o “manual de prestação de serviços e de atendimento ao usuário”, elaborado pela CONCESSIONÁRIA e aprovado pela entidade reguladora e fiscalizadora;**
- 4.16. Levar ao conhecimento do Poder Público e da CONCESSIONÁRIA as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço prestado;**
- 4.17. Contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços;**
- 4.18. Receber, mediante solicitação e sem custo adicional, sua fatura em forma digital, a ser encaminhada exclusivamente por e-mail, sendo assegurado à pessoa com deficiência, mediante solicitação, o recebimento da fatura em formato acessível; e**
- 4.19. Ser notificado sobre a possibilidade de suspensão da prestação dos serviços, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do art. 94 da Resolução Normativa 8/2021, nos seguintes casos, dentre outros previstos**

nas normas pertinentes: (i) por inadimplemento do USUÁRIO quanto ao pagamento das tarifas; (ii) por inobservância no disposto nos artigos 86, § 3º, e 90 da referida Resolução; e (iii) quando, após concluída a obra atendida por ligação temporária, não for solicitada pelo USUÁRIO a ligação definitiva.

Referente aos **subitens 4.1, 4.4 e 4.5**, foram sugeridas novas redações, cujas alterações tornaram a comunicação do texto mais clara e objetiva.

Em relação ao **subitem 4.11**, após reunião realizada entre esta agência de regulação e a concessionária, foi decidido manter o texto apresentado. De acordo com os representantes legais da concessionária, em outros subitens do Contrato de Adesão já deixam claro que o usuário estará sujeito aos encargos de mora e à suspensão dos serviços nos casos de penalidades. Além disso, junto ao contrato, será anexado uma tabela complementar em que o usuário terá prévio conhecimento sobre os valores cobrados decorrentes das penalidades que possam ser aplicadas.

A respeito do **subitem 4.14**, após reunião com os representantes legais da concessionária, ficou estabelecido com esta agência de regulação a permanência do texto inicial proposto no Contrato de Adesão. Pois, na formalização do pedido de ligação o usuário já terá acesso a via do contrato em formato impresso ou digitalizado, conforme sua preferência.

Conforme solicitado, foi incluído o **subitem 4.1.5**, complementando o direito do usuário deve receber o **manual de prestação do serviço** e de atendimento ao usuário, que deverá ser elaborado pela concessionária e aprovado pela entidade reguladora e fiscalizadora, como prevê o inciso IV, art. 47 da Lei nº. 14.939/2004 do Estado de Goiás.

Em complemento ao **subitem 4.18** (anteriormente subitem 4.17), foi assegurado ao usuário portador de deficiência visual o direito de recebimento da fatura em formato acessível.

Por fim, na Cláusula 4 foi incluído o **subitem 4.19**, contendo o direito do usuário de ser avisado da possibilidade de suspensão da prestação dos serviços, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, atendendo o disposto no art. 94 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE.

Cláusula 5 – Das Principais Obrigações do USUÁRIO

Texto apresentado após revisão:

- 5.1. Solicitar, obrigatoriamente, a ligação de água e/ou esgoto sanitário nos casos em que houver viabilidade técnica de atendimento;***
- 5.2. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais e os padrões especificados pela CONCESSIONÁRIA;***
- 5.3. 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;***
- 5.4. Informar imediatamente a CONCESSIONÁRIA quaisquer intervenções, violação, manipulação ou retirada do medidor constatada. A omissão poderá constituir prática de infração passível de penalidade;***
- 5.5. Permitir a entrada de empregados e representantes da CONCESSIONÁRIA para fins de inspeção, cadastro, leitura, substituição de hidrômetro e outros serviços, devendo ainda, prestar informações quando solicitado pela CONCESSIONÁRIA;***
- 5.6. Informar à CONCESSIONÁRIA a ocorrência de vazamento externo, denúncia de irregularidades e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;***
- 5.7. Ter um reservatório domiciliar de volume mínimo correspondente ao consumo médio diário para suprir suas necessidades imediatas;***
- 5.8. Proceder a limpeza e desinfecção do reservatório domiciliar e da instalação predial de água antes da ligação definitiva de água, e posteriormente, limpeza e desinfecção semestral do reservatório predial;***
- 5.9. Pagar a fatura até a data do vencimento;***
- 5.10. Manter os dados cadastrais atualizados junto à CONCESSIONÁRIA, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos***

casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade (venda, locação, entre outros);

5.11. 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;

5.12. 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 CONCESSIONÁRIA;

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

5.14. Responder pelas despesas decorrentes da falta de proteção e guarda dos hidrômetros;

5.15. Comunicar imediatamente à CONCESSIONÁRIA qualquer ocorrência com o hidrômetro ou vazamento no cavalete, sendo certo que o USUÁRIO é responsável pela conservação e guarda do hidrômetro;

5.15.1. Nas hipóteses de furto, o USUÁRIO deve fazer Registro de Ocorrência perante a autoridade policial, dando imediata ciência à CONCESSIONÁRIA; caso contrário, o USUÁRIO será responsável pelas despesas decorrentes;

5.16. 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;

5.17. 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. Caso o USUÁRIO instale sistema próprio de produção de água, deverá informar a CONCESSIONÁRIA para que

ela possa instalar o hidrômetro a fim de medir o consumo de água e efetuar a cobrança do esgoto;

5.18. Não alimentar a instalação hidráulica predial com outras fontes alternativas de abastecimento, quando a unidade usuária for atendida com rede pública de abastecimento de água;

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

5.20. Não cometer infrações às normas e procedimentos, envolvendo a prática irregular de intervenção nas instalações da CONCESSIONÁRIA, 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.

Em relação ao **subitem 5.3**, a nova redação proposta atende o disposto no inciso II, do art. 48 da Lei Estadual 14.939/2004.

Referente aos **subitens 5.7 e 5.8**, as alterações realizadas trazem clareza nas informações e estão em conformidade com o art. 64 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE.

Da mesma forma, os **subitens 5.17 e 5.18** foram alterados conforme solicitado, atendendo os termos legais dos arts. 108 e 111 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE e da Portaria GM/MS nº. 888/2021 do Ministério da Saúde, respectivamente. Além disso, a nova redação trás mais clareza e objetividade nas obrigações dos usuários perante aos serviços prestados.

Cláusula 6 – Do Pedido de Ligação de Água e Esgoto e da Alteração de Titularidade

Texto apresentado após revisão:

6.1. Para os pedidos de ligação de água e esgoto e alteração da titularidade, a CONCESSIONÁRIA adotará o procedimento constante nas normas regulatórias.

6.2. Para que as solicitações sejam consideradas, o interessado deverá apresentar a carteira de identidade (ou outro documento de identificação equivalente), o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cartão de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e os documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel.

6.3. Nos casos de locação/comodato, o nome do locador/comodante continuará nos registros da CONCESSIONÁRIA como proprietário do imóvel, e o inquilino/comodatário será cadastrado na qualidade de usuário/titular, passando a assumir todas as responsabilidades contratuais e ficando responsável por informar à CONCESSIONÁRIA qualquer alteração em relação à sua condição de inquilino/comodatário do imóvel, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos e obrigações existentes até a comunicação.

6.3.1. Para a alteração da titularidade dentro do período de vigência do contrato de locação/comodato, o interessado deverá apresentar documento de rescisão/alteração contratual.

6.4. Após inclusão/mudança de titularidade, o usuário/titular deverá assinar novo contrato de prestação de serviços com a CONCESSIONÁRIA.

6.5. A CONCESSIONÁRIA poderá condicionar a ligação, religação, reativação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do USUÁRIO.

6.6. 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 CONCESSIONÁRIA, não se caracterizando, portanto, como obrigação de natureza propter rem vinculada a um bem imóvel.

6.7. Cada unidade usuária aceitará uma titularidade no mesmo período e apenas uma mudança no mesmo ciclo de faturamento.

6.8. A inércia do USUÁRIO quanto à comunicação da CONCESSIONÁRIA em relação à modificação da titularidade acarreta sua responsabilização por débitos futuros.

Em relação aos pedidos de ligação, no **subitem 6.2** do Contrato de Adesão, o novo texto apresentado está em conformidade com o art. 7º da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE.

No que se refere ao **subitem 6.5**, foram incluídos os serviços de religação e aumento de vazão como complemento aos demais serviços que o prestador de serviços poderá condicionar à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do usuário, atendendo o disposto no art. 20 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE.

Cláusula 7 – Rescisão

Texto apresentado após revisão:

7.1. Este contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- a) A pedido formal do USUÁRIO, desde que não possua débitos pendentes, e nos seguintes casos: imóveis demolidos, lembrados, fusão de ramais prediais, desapropriação do imóvel e não fornecimento dos serviços adequados ao USUÁRIO, devidamente comprovado;***
- b) Por ação da CONCESSIONÁRIA, nos seguintes casos: interrupção da ligação por atraso de pagamento superior a 60 (sessenta) dias, desapropriação do imóvel, fusão de ramais prediais, lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio, decisão judicial ou administrativa e por prática de ligação clandestina ou irregular;***
- c) Nos casos de sucessão de titularidade da unidade usuária;***
- d) Nos casos de descumprimento de cláusulas de contrato específico;***
- e) Quando expirar-se o prazo de vigência de contrato específico sem que haja renovação; e***

f) Em caso de encerramento do Contrato de Concessão.

Atendendo o disposto o art. 57 da Resolução Normativa nº. 08/2021, todo contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deve conter os critérios de rescisão contratual. Sendo assim, os critérios elencados no **subitem 7.1** do Contrato de Adesão para rescisão estão em conformidade com o art. 58 do Regulamento (texto do art. 58 da Resolução 08/2021, da AMAE).

Além dos critérios de rescisão estabelecidos na resolução, foi incluído também a rescisão em casos de “encerramento do Contrato de Concessão”. De acordo com representantes da concessionária, se por algum motivo houver o encerramento do Contrato de Concessão, o Contrato de Adesão também será encerrado, visto que a concessionária não irá mais prestar os serviços.

Cláusula 8 – Das Disposições Gerais

Texto apresentado após revisão:

8.1. Situações especiais ou dúvidas poderão ser solucionadas diretamente junto à CONCESSIONÁRIA, seja através de atendimento presencial, telefone, e-mail, site, canais de ouvidoria, dentre outros que poderão ser oferecidos pela CONCESSIONÁRIA para o atendimento dos USUÁRIOS.

8.2. O USUÁRIO reconhece e concorda que a prestação do serviço poderá ser temporariamente interrompida, total ou parcialmente, tanto em virtude de razões técnicas como de outras circunstâncias, inclusive por fenômenos atmosféricos, efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos, ou a critério da CONCESSIONÁRIA, quando julgar necessário resguardar, preventivamente, a integridade de seu sistema e a segurança do USUÁRIO, cabendo à CONCESSIONÁRIA informar, com antecedência, aos USUÁRIOS acerca das interrupções programadas.

8.3. Para efeito da cobrança das tarifas será considerado o cadastro atual do imóvel, respeitadas as normas que regulamentam a prestação de serviços.

8.4. Nenhuma ação ou omissão por parte da CONCESSIONÁRIA em exigir o cumprimento de determinada cláusula ou obrigação deste Contrato será considerada novação ou renúncia.

8.5. O USUÁRIO reconhece que receberá através da fatura, por si ou através dos moradores/residentes no imóvel, os avisos, notificações e informações julgadas pertinentes pela CONCESSIONÁRIA, sendo de sua inteira responsabilidade as alterações de seus dados cadastrais.

8.6. Os avisos de débito deverão ser encaminhados ao USUÁRIO por escrito, e constarão na fatura mensal.

8.7. Os serviços prestados caracterizam negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando o USUÁRIO pelo pagamento das tarifas, bem como pelo cumprimento das demais obrigações estabelecidas pela legislação e órgãos competentes.

8.8. Este Contrato obriga as Partes e seus sucessores e cessionários autorizados.

8.9. Os casos omissos serão resolvidos com base na legislação e nas normas regulatórias em vigor.

8.10. A ficha cadastral para o pedido de ligação dos serviços objetos deste Contrato, devidamente preenchida e assinada pelo USUÁRIO, integra este Contrato como Anexo I.

8.11. O foro competente para dirimir eventuais conflitos acarretados por este Contrato será o foro do local da residência do USUÁRIO.

O art. 9º, da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, dispõe:

“Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.”

Já o art. 32 da Resolução Normativa nº. 08/2021 determina que “o prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, bem como de Ouvidoria adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilitem o atendimento de suas solicitações e reclamações de forma integrada, eficaz e eficiente”.

Considerando isso, o novo texto apresentado no **subitem 8.1** evidencia que em situações especiais ou dúvidas, a concessionária oferecerá ao usuário atendimento presencial ou à distância, através de telefone, e-mail, site, canais de ouvidoria, dentre outros. O texto apresentado neste subitem atende o disposto no art. 32 da Resolução Normativa nº. 08/2021.

Seguindo a análise, após a revisão foi proposto e apresentado um novo texto para o **subitem 8.2**, cumprindo a determinação do art. 93 da Resolução Normativa nº. 08/2021, referente aos casos em que poderão ser interrompidos os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Além disso, houve complemento do subitem no que se refere a necessidade de informar com antecedência o usuário acerca das interrupções programadas, com base nos termos legais do do art. 33, inciso XVI, da Lei Estadual nº. 14.939/2004:

“Art. 33 O prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário submete-se ao controle, à fiscalização e à regulação das entidades instituídas para tal fim, estando obrigado a:

XVI – informar os usuários acerca dos cortes programados do serviço com antecedência suficiente, prevendo o abastecimento emergencial de água potável, no caso de a interrupção prolongar-se, procedendo à retomada do serviço no menor prazo possível;”

Em relação ao **subitem 8.5**, a nova proposta atende o art. 166 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE, considerando que os avisos, notificações e demais informações pertinentes a serem realizadas pela concessionária estarão contidas na fatura do usuário.

Nesta mesma perspectiva, no novo texto apresentado **subitem 8.6**, os avisos de débitos pendentes irão constar na fatura mensal, estando em conformidade com o art. 115 da Resolução Normativa nº. 08/2021 e atendendo ao modelo de fatura aprovado por esta agência, por meio da Resolução Normativa nº. 23/2022 da AMAE.

No **subitem 8.7**, o texto apresentado foi ajustado conforme sugestão indicada por esta agência de regulação. Além disso, atende o disposto no art. 53 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE, o qual estabelece que *“os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracterizam-se como negócio jurídico de natureza contratual sendo o usuário responsável pelo pagamento das tarifas, a partir da disponibilização e habilitação da rede, bem como pelo cumprimento das demais obrigações estabelecidas pela legislação e órgãos competentes”*.

Outro aspecto solicitado anteriormente por esta agência de regulação, foi referente ao alinhamento das palavras “concessionária” e “prestadora de serviços” no Contrato de Adesão. Diante disso, os representantes legais da empresa São Simão Saneamento Ambiental S.A optaram pela utilização do termo “concessionária”.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, este parecer é no sentido de verificar as alterações realizadas nas cláusulas do modelo de Contrato de Adesão da empresa São Simão Saneamento Ambiental S.A, encaminhado juntamente com o Ofício SSSA/RECON/024/2022.

Assim sendo, concluímos que todas as cláusulas analisadas estão em conformidade com as leis federais, estaduais, municipais e normas regulamentadoras aplicáveis. E em razão disso, a compreensão e cumprimento das cláusulas proporcionará um relacionamento harmônico entre os usuários e a concessionária, principalmente, no que se refere aos direitos e obrigações.

É o parecer.

Rio Verde – GO, 14 de dezembro de 2022.



Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico- AMAE
Rua Comendador Leão, 145B, Setor Central, Rio Verde – GO, CEP 75.901-450
Contatos: (64) 3620-2065/ 99264-3896 / amae@rioverde.go.gov.br

EQUIPE RESPONSÁVEL

Ítala Tainá Alves de Souza

Ítala Tainá Alves de Souza

Analista de Tarifas
e Subsídios

Wdson Francisco Faria Guimarães

Wdson Francisco Faria Guimarães

Analista de Normatização
e Regulação

Thalis Humberto Tiago

Thalis Humberto Tiago

Analista de Normatização
e Regulação

Carlos Henrique Maia

Carlos Henrique Maia

Coordenador de Normatização
e Regulação