

PARECER TÉCNICO Nº. 08/2022

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 04/10/2022 através do Ofício SSSA 12/2022.

Abaixo está a análise do texto do Contrato de Adesão apresentado pela concessionária, em que o foco desta agência se dá em verificar a adequação às normas aplicáveis à relação entre a prestadora dos serviços e o usuário (consumidor) de saneamento básico.

Deixa de escrever a análise das cláusulas, que neste momento, estão em conformidade com as normas aplicáveis. O que não impede futuras análises, por parte da AMAE, sempre em cumprimento do papel legal da entidade reguladora.

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:

1. Objeto

1.1. Este Contrato é subjacente à legislação e às normas regulamentadoras pertinentes e ao Contrato de Concessão nº 036/2022, firmado entre a CONCESSIONÁRIA e o Município de São Simão/GO, com a interveniência da Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde – AMAE, e refere-se à prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, na área de concessão onde atua a CONCESSIONÁRIA, definindo os direitos e obrigações pactuadas entre as Partes.

1.2. Os serviços serão prestados no imóvel localizado no endereço indicado neste Contrato.

O conteúdo apresentado no **subitem 1.1** do contrato, destaca-se que o texto está escrito de forma confusa, não especificando com clareza o serviço ao qual o usuário está aderindo. Desta forma, a fim de respeitar o disposto no § 3º do art. 54 do CDC, sugere-se que a redação do objeto seja alterada indicando de forma clara o serviço a ser contratado.

Sugere a utilização do texto abaixo ou semelhante:

Constitui objeto deste contrato o fornecimento de água tratada e a coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários prestados pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A., 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.

Cláusula 3 – Do Preço

Texto apresentado:

3. Preço

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. O valor referente aos custos de ligação será cobrado junto à fatura mensal.

3.1.1. Os serviços serão devidamente discriminados na fatura mensal.

3.2. O não pagamento da fatura emitida pela CONCESSIONÁRIA até a data de seu vencimento acarretará a aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, bem como pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária conforme o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou outro índice que vier a substituí-lo em caso de sua extinção, ambos calculados pro rata die, do dia seguinte do vencimento até a data da efetiva quitação do débito.

3.2.1. No caso de parcelamento do débito, o saldo devedor será corrigido segundo critérios estabelecidos no Contrato de Concessão.

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.*

3.3. *Os valores cobrados pela CONCESSIONÁRIA serão reajustados conforme os critérios definidos no Contrato de Concessão.*

No **subitem 3.1** onde se refere ao valor mensal a ser pago pelo usuário, faz menção à “*tabela de serviços complementares*”, a qual apresenta preços e prazos para a execução dos serviços. De forma a atender o art. 46 do CDC, sugere-se que seja adicionada como anexo ao contrato a Tabela de Serviços Complementares, bem como sua disponibilização nos postos de atendimento da prestadora de serviços, conforme previsto no § 5º, art. 129, da Resolução Normativa nº 08/2022 da AMAE.

Ainda no **subitem 3.1**, no que versa a cobrança da ligação é necessário que seja retirada a previsão de que “*O valor referente aos custos de ligação será cobrado junto à fatura mensal*”, pois o que se depreende da leitura da definição dos serviços de abastecimento de água potável (art. 1º, inc. I) conjugada com a forma de remuneração (art. 29), ambas da Lei Federal nº 11.445/2007 é que o valor pago pela tarifa remunera toda a estrutura até a entrega na ligação predial:

“Art. 3º Para fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - saneamento básico: conjunto de serviços públicos, infraestruturas e instalações operacionais de:

- a) abastecimento de água potável: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição.*

*“Art. 29. Os serviços públicos de saneamento básico terão **a sustentabilidade econômico-financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança dos serviços**, e, quando necessário, por outras formas adicionais, como subsídios ou subvenções, vedada a cobrança em duplicidade de custos administrativos ou gerenciais a serem pagos pelo usuário, nos seguintes serviços: (Redação pela Lei nº 14.026, de 2020)*

*I - de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na forma de taxas, **tarifas** e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos, conjuntamente;...”*

Como visto, a legislação federal deixa claro que o abastecimento de água potável abrange até as **ligações prediais e seus instrumentos de medição**. Assim, a tarifa paga pelo usuário serve para remunerar todos os custos e o capital investido (taxa interna de retorno – TIR) pelo prestador dos serviços (ver art. 29, § 1º da Lei Federal 11445/2007).

Diante disso, deve ser eliminada do contrato de adesão a previsão de cobrança dos usuários dos custos referentes à ligação, por estar incluído na tarifa.

O **subitem 3.2**, que prevê acréscimos em caso de mora, está em desacordo com o art. 118 da Resolução Normativa nº 08/2022 da AMAE – cujo texto consta no anexo XII do Contrato de Concessão - portanto, sugere-se que seja feita a alteração do texto para adequá-lo com a norma de regulação que dispõe:

Art. 118 *As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 125, sofrerão **acrécimo de juros***

de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

O subitem 3.2.1 cujo texto diz “No caso de parcelamento do débito, o saldo devedor será corrigido segundo critérios estabelecidos no **Contrato de Concessão**”.

Como indica o art. 124 do anexo XII do Contrato de Concessão e da Resolução 08/2021 da AMAE é necessário que o prestador de serviços crie normas internas para parcelar débitos dos usuários (Política de Renegociação), neste sentido:

Art. 124 *O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.*

§ 1º *Se beneficiado com o parcelamento previsto no caput deste artigo, o usuário deverá ter seus serviços restabelecidos.*

§ 2º *Esgotadas todas as medidas administrativas para a cobrança, o usuário poderá ser acionado judicialmente para quitação dos débitos e ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito.*

E,

Art. 20 *O prestador de serviços poderá condicionar a ligação à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do mesmo usuário, conforme Política de Cobrança da prestadora de serviços aprovado pela AMAE/RIO VERDE.*

Parágrafo Único. *O prestador de serviços poderá condicionar o pedido de religação, reativação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos da unidade consumidora em questão.*

Elaborada uma Política de Negociação de Débitos, a prestadora deve solicitar sua aprovação à AMAE. Diante disso, considerando a previsão do art. 46 do CDC e os dispositivos supracitados sugere que a minuta do Contrato de Adesão seja alterada para constar:

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

Caso este não seja o entendimento da prestadora, que faça constar expressamente no Contrato de Adesão quais os parâmetros, critérios, índices e acréscimos, previstos no contrato de concessão, serão aplicados aos parcelamentos. Após, esta reguladora fará nova análise.

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”*, recomenda-se alteração na escrita de forma a deixar mais clara, atentando-se ao inciso III, § 3º, art. 94 da Resolução Normativa nº 08/2022 da AMAE.

No que tange o **subitem 3.2.5**, a redação não descreve qual a política a ser adotada para inscrição do CPF do usuário inadimplente no SERASA e no SPC. Considerando a inexistência de Política de Cobrança da prestadora de serviços aprovada pela AMAE, sugere que o subitem 3.2.5 seja **alterado** para constar os critérios e regras para essa inscrição do CPF em cadastros restritivos de crédito, e, também que a concessionária providencie com urgência a necessária Política de cobrança e peça aprovação da reguladora.

No **subitem 3.3** traz que os valores cobrados pela prestadora de serviços serão reajustados de acordo com os critérios definidos no Contrato de Concessão, todavia, sugere que seja reescrito para constar a sistemática de reajustes da tarifa, visto que o usuário não receberá cópia do referido instrumento contratual.

Por fim, considerando que a cláusula analisada trata do subitem “Preços” e que na Resolução Normativa 23/2022, desta agência, houve aprovação do layout da fatura que será

utilizado no Município de São Simão – GO, sugere que seja acrescido o subitem 3.1.2 constando o texto abaixo ou semelhante:

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.

ou

Na fatura mensal constará uma tabela com a descrição da cobrança constando:

- Classificação das economias em: residencial, comercial, pública ou industrial, com o campo preenchidos com as informações aplicáveis ao usuário, contendo:*
- Faixas tarifárias (em metros cúbicos), o valor por metro cúbico em cada faixa tarifária (em reais), e o percentual aplicado à cobrança do Esgoto.*

Cláusula 4 – Direitos do USUÁRIO

Texto apresentado:

- 4.1. Receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições de preços e prazos estabelecidos nas normas de regulação;***
- 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 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 no Contrato de Concessão;***
- 4.5. Escolher a data de vencimento, dentro do mês, dentre o mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas;***

- 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;***
- 4.15. Levar ao conhecimento do Poder Público e da CONCESSIONÁRIA as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço prestado;***

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

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

A princípio, ressaltamos a importância da revisão e complementação neste Contrato de Adesão, dos direitos dos usuários estabelecidos no art. 27 da Lei Federal nº. 11.445/2007, no art. 47 da Lei Estadual nº. 14.939/2004 e no art. 11 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE.

No **subitem 4.1** estabelece que é direito do usuário “receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições de preços e prazos estabelecidos nas normas de regulação”. Em relação a este assunto, o inciso I, do art. 11 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE prevê que:

Art. 11 *Constituem direitos dos usuários, sem prejuízo daqueles já previstos neste Regulamento:*

I – Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene;

Neste mesmo sentido, o inciso I, do art. 47 da Lei Estadual nº. 14.939/2004 aborda o seguinte:

Art. 47 *Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos dos usuários:*

I – receber serviço adequado, em especial quanto aos padrões de qualidade e níveis eficientes de custo;

Atentando-se aos aspectos legais abordados e propondo uma escrita mais clara e sucinta, sugere-se a utilização do seguinte texto:

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;

No **subitem 4.2** discorre que o usuário deve “*ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência*”. O texto está de acordo com o inciso II, do art. 47 da Lei Estadual nº. 14.939/2004. Além disso, o art. 3º da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE dispõe que:

Art. 3º *Compete ao prestador dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no município de Rio Verde, a execução que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação e modicidade das tarifas cobradas dos usuários.*

Considerando a competência da prestadora em executar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma a satisfazer as condições estabelecidas na resolução, entende-se que o usuário deve ser atendido de tal forma a cumprir os atributos da cláusula 4.2 do Contrato de Adesão.

Em relação ao **subitem 4.3**, o texto proposto no Contrato de Adesão foi o seguinte:

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;

De acordo com a Cláusula 19, do Contrato de Concessão Comum, a qual dispõe sobre os direitos e obrigações dos usuários, no subitem 19.2.3 refere que é direito do usuário “*utilizar os serviços de forma racional, evitando desperdícios e colaborando com a preservação dos recursos naturais*”. Complementando isto, o art. 137 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE, estabelece o seguinte:

Art. 137 *O prestador de serviços, em caráter permanente, deverá desenvolver campanhas de informação ao usuário sobre os cuidados especiais para a utilização da água tratada evitando desperdícios e quanto ao uso adequado das instalações sanitárias, informando sobre seus direitos e deveres, bem como repassando outras orientações que entender necessárias.*

Assim sendo, o texto apresentado no subitem 4.3 atende ao disposto no Contrato de Concessão e na Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE, visto que a prestadora de serviços

públicos deve orientar o usuário sobre o uso eficiente dos serviços, prevenção contra desperdícios e cuidados quanto às instalações sanitárias.

Prosseguindo a análise do Contrato de Adesão, o texto apresentado no **subitem 4.4** descreve que é direito do usuário *“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 no Contrato de Concessão”*.

O caput do art. 112 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE determina que *“as tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados, **serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, oferecendo ao mesmo a fixação das datas de vencimento”***.

De acordo com as cláusulas 22.1.4 e 22.1.5 do Contrato de Concessão Comum, após a hidrometração, a prestadora *“**manterá a cobrança da tarifa correspondente ao consumo mínimo nos 3 (três) meses subsequentes**, devendo encaminhar ao usuário nesse período as respectivas faturas com as medições mensais de volume dos serviços de água e esgoto com a exclusiva finalidade de permitir o conhecimento dos volumes consumidos e da tarifa que passará a ser cobrada”*. No entanto, a partir do 4º mês contado da realização da hidrometração da economia, a prestadora passará *“a cobrar do respectivo usuário a tarifa de água e esgoto de acordo **com o consumo medido nos hidrômetros instalados**, observadas as regras do contrato e do regulamento dos serviços de água e esgoto”*.

No que se refere ao consumo, nos casos em que não for possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, de impedimento comprovado ao seu acesso ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume deverá ser feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses, com valores corretamente medidos. Além disso, caso falte ou tenha imprecisão de dados para cálculo, pode-se adotar o consumo estimado, em conformidade com o disposto § 1º e inciso II, § 3º do art. 105 da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE.

Diante do exposto, propõe alteração do texto da cláusula 4.4 do Contrato de Adesão, com a finalidade de torna-lo mais claro e objetivo sobre o assunto. Com isso, recomenda-se o seguinte:

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;

Outro direito do usuário evidenciado no Contrato de Adesão, refere-se ao **subitem 4.5**, o qual menciona que o usuário tem o direito de “*escolher a data de vencimento, dentro do mês, dentre o mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas*”.

Conforme o art. 112, da Resolução Normativa nº. 08/2021, “*as tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados, serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, oferecendo ao mesmo a fixação das datas de vencimento*”.

Considerando ainda o art. 112, em seu § 1º:

§ 1º *O prestador de serviços deverá oferecer 06 (seis) alternativas de datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo de um mês, para escolha do usuário.*

Apesar do texto apresentado no Contrato de Adesão está em conformidade com a Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE, sugere-se a seguinte alteração:

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.

O **subitem 4.11** dispõe que o usuário deve “*obter o prévio conhecimento sobre penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços de acordo com a legislação vigente e as normas que regulam a prestação de serviço*”. Em relação as penalidades, a Lei Federal nº. 11.445/2007, no inciso II do art. 27 estabelece que:

Art. 27. *É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:*

I - amplo acesso a informações sobre os serviços prestados;

II - prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;

III - acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação;

IV - acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços.

Complementando o que dispõe a legislação federal, o inciso VI, do art. 47 da Lei Estadual nº. 14.939/2004, prevê como direito do usuário “*obter o prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços*”.

A Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE, em seu art. 94, dispõe que “*o prestador de serviços, após aviso ao usuário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário*”.

Diante disso, necessário constar no Contrato de Adesão as penalidades que o usuário está sujeito. Sugere o acréscimo de um capítulo no contrato ou de cláusula específica com este conteúdo.

Além disso, considerando que a cláusula trata dos direitos do usuário e, existe em legislação federal, estadual e resolução desta agência de regulação, sugere o acréscimo dentro da cláusula “4” de um subitem constando o **direito do usuário de ser avisado da possibilidade de suspensão da prestação dos serviços, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos termos do art. 94 da Resolução Normativa 8/2021**. Saliente-se que é um direito do usuário e consta deslocado na cláusula do Preço (subitem 3.2.2). De forma que o acréscimo deste texto na cláusula 4 se dá para complementar o rol dos direitos já reconhecido no instrumento e no regulamento.

O **subitem 4.14** descreve a necessidade de disponibilizar uma via do Contrato de Adesão em formato impresso ou digitalizado, conforme preferência do usuário. Porém, no § 3º, art. 19 da Resolução Normativa nº. 08/2021 determina que “*o prestador de serviços deverá encaminhar ao*

usuário cópia do contrato de adesão, até a data de apresentação da primeira fatura”. Considerando isto, propõe a seguinte redação para este subitem:

4.14. Receber da prestadora de serviços a cópia do Contrato de Adesão, em formato impresso ou digital, até a data de apresentação da primeira fatura.

Sugere-se que este subitem seja complementado para constar que o usuário deve receber o **manual de prestação do serviço** e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela entidade reguladora e fiscalizadora, como prevê o inciso IV, art. 47 da Lei nº. 14.939/2004 do Estado de Goiás.

Ressalta-se ainda, a importância de incluir um subitem na Cláusula 4 deste Contrato de Adesão, relativo ao **recebimento de fatura em formato acessível para pessoas com deficiência visual** (como por exemplo, em Sistema Braille).

Cláusula 5 – Das Principais Obrigações do USUÁRIO

Texto apresentado:

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, 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;

- 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 adequado com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades imediatas;**
- 5.8. Proceder a higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o no período de 6 (seis) em 6 (seis) meses, sendo de responsabilidade do USUÁRIO a manutenção da qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o padrão da ligação;**
- 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. Neste caso, a CONCESSIONÁRIA deverá ser informada, para que possa instalar o hidrômetro para a medição do consumo de água e efetuar a cobrança do esgoto;

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

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.

Referente ao **subitem 5.3**, sugerimos alteração do texto, para que o mesmo se apresente em conformidade com o inciso II, do art. 48 da Lei Estadual 14.939/2004. Com isso, recomendamos a seguinte redação:

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.

De acordo com o art. 64, da Resolução Normativa nº. 08/2021, “toda unidade usuária deverá contar com reservação de volume mínimo correspondente ao consumo médio diário”. Além disso, no parágrafo único, ressalta a responsabilidade do usuário “*pela limpeza e desinfecção da instalação predial de água e do reservatório predial antes da ligação definitiva de água, e posteriormente pela limpeza e desinfecção semestral do reservatório predial*”.

Objetivando clareza nas informações apresentadas e concordância com a norma regulamentadora, sugere-se as seguintes alterações dos **subitens 5.7 e 5.8**:

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.

Em relação as unidades usuárias que possuem sistema próprio de produção de água, o art. 108 da Resolução Normativa nº. 08/2021 estabelece o seguinte:

*“**Art. 108** Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa de consumo, conforme cadastro comercial e tabela de categorias e subcategorias aprovadas pela AMAE/RIO VERDE, a qual deverá levar em consideração as normas técnicas da ABNT, os estudos de evolução de consumo e/ou outros parâmetros considerados pelo prestador de serviços.*

***Parágrafo único.** O prestador notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de abastecimento de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.”*

Por outro lado, no art. 111 desta mesma resolução, destaca-se o seguinte:

*“**Art.111** Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água será facultado ao prestador de serviços a instalação de hidrômetro, para fins de medição do consumo de água e dos serviços de coleta de esgoto.*

***Parágrafo único.** Nesta hipótese é dever do usuário franquear ao prestador de serviços acesso à unidade usuária e às suas instalações para instalação do hidrômetro e conseqüentemente leituras e medições.”*

Diante dessas informações, recomenda-se adequação do texto apresentado no **subitem 5.17**, para que o usuário compreenda de forma clara e objetiva que nos casos que a unidade usuária possuir fonte alternativa de abastecimento de água ele deverá pagar os serviços de esgotamento sanitário e permitir a instalação de hidrômetro. Sugere alteração do texto para o descrito abaixo ou semelhante:

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 prestadora de serviços para que ela

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

No que se refere ao **subitem 5.18**, o Ministério da Saúde, através da Portaria GM/MS nº. 888/2021, a qual altera o Anexo XX da Portaria de Consolidação nº 5/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, para dispor sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, em art. 26:

“Art. 26. A instalação hidráulica predial ligada ao sistema de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes.”

Atentando-se a este fato, e para melhor compreensão do usuário, recomenda-se que este assunto seja abordado de forma direta, propondo-se o seguinte:

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.

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

Texto apresentado:

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 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 infor-

mar 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. 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 interessado;

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 objeto deste Parecer

Técnico:

6.2. Para que as solicitações sejam consideradas, o interessado deverá apresentar documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel.

Considerando o previsto no art. 7º da Resolução 08/2021 da AMAE, que impõe ao prestador a obrigação de manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, é necessário, para consideração dos pedidos de ligação de água/esgoto e alteração de titularidade, que o usuário seja comunicado sobre a obrigatoriedade de apresentar não só os documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel, mas também deverá apresentar a carteira de identidade (ou outro documento de identificação), Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ). Fora isso, o interessado também deverá ser comunicado sobre todas as alíneas contidas no §1º, inciso I, alíneas de “a” a “i”, do art. 19 da Resolução Normativa nº. 08/2021.

Com isso, sugere-se que o texto seja apresentado da seguinte forma:

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.

Em relação ao **subitem 6.5**, o art. 20 da Resolução Normativa nº. 08/2020, retrata que o prestador de serviços poderá condicionar a ligação à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do mesmo usuário, conforme Política de Cobrança da prestadora de serviços aprovado pela AMAE. O parágrafo único deste mesmo artigo ainda ressalta que *“o prestador de serviços poderá condicionar o pedido de religação, reativação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos da unidade consumidora em questão”*.

Saliente –se que reativação se refere à unidade consumidora, religação refere-se à água (cortada, serviço suspenso). Logo, necessária inclusão, no contrato de adesão da palavra religação juntamente com reativação e ligação.

Diante disso, recomenda-se a seguinte alteração do texto:

6.5. O prestador de serviços 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.

Cláusula 7 – Rescisão

Texto apresentado:

7.1. Este contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- a) Solicitação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas em normas regulamentadoras do serviço;***
- b) Por iniciativa da CONCESSIONÁRIA quando não forem cumpridas as obrigações contratuais por parte do USUÁRIO ou na ocorrência de eventuais impedimentos na prestação de serviços, observado o cumprimento das normas regulamentadoras do serviço;***
- c) Nos casos de mudança de titularidade da unidade usuária;***
- d) 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. Em contrapartida, os critérios elencados no **subitem 7.1** do Contrato de Adesão para rescisão se diferem com o que está disposto no art. 58 do Regulamento (Resolução 08/2021, da AMAE). Fundamentado nisso, sugere-se que a redação deste subitem seja alterada para constar também os critérios constantes na Resolução, da AMAE, podendo ser reescrito da seguinte forma ou semelhante:

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;***
- e) Quando expirar-se o prazo de vigência de contrato específico sem que haja renovação.***

Cláusula 8 – Das Disposições Gerais

Texto apresentado:

- 8.1. Situações especiais ou dúvidas poderão ser solucionadas diretamente junto à CONCESSIONÁRIA;***
- 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;***
- 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 no endereço que consta do presente Contrato, por si ou através dos moradores/residentes no imóvel, os avisos ou notificações, sendo de sua inteira responsabilidade as alterações de seus dados cadastrais;

8.6. Os avisos de débito deverão ser encaminhados ao USUÁRIO por escrito;

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

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 regulamentárias 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.”

No **subitem 8.1** informa que em situações especiais ou dúvidas, o usuário poderá solucioná-las diretamente na concessionária. 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, recomenda-se que neste subitem seja alterado para constar os meios de comunicação (telefone, site, e-mail, chat e outros), bem como a ouvidoria, que serão oferecidos pela prestadora para atendimento de usuários.

Em relação ao **subitem 8.2**, o art. 93 da Resolução Normativa nº. 08/2021, aborda que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário poderão ser interrompidos nos seguintes casos:

- I. Utilização de artifícios ou de qualquer meio fraudulento ou prática de violência contra os equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;*
- II. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;*
- III. Ligação clandestina ou religação à revelia;*
- IV. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da Unidade Usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas e/ou bens;*
- V. Por solicitação do usuário, nos casos previstos no Art. 94, inciso III, quando concluída a obra atendida por ligação temporária, não for solicitada pelo usuário a ligação definitiva;*

VI. Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive o hidrômetro, ou qualquer outro componente da rede pública;

VII. Violação dos lacres do hidrômetro e/ou da suspensão do abastecimento.

O inciso XVI, do art. 33 da Lei Estadual nº. 14.939/2004 dispõe que o prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário submete-se ao controle, à fiscalização e à regulação das entidades constituídas para tal fim, estando obrigado a “*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*”.

Com base nesta Lei Estadual, sugere-se a modificação do texto para adequar à legislação supracitada:

8.2. O USUÁRIO reconhece e concorda que a prestação do serviço poderá ser temporariamente interrompida, total ou parcialmente, em virtude de razões de ordem técnica 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, os usuários acerca das interrupções programadas.

Seguindo a análise do Contrato de Adesão, no **subitem 8.7**, o art. 53 da Resolução Normativa nº. 08/2021 dispõe 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*”. Diante do exposto, sugere-se que o texto seja apresentado da seguinte forma:

8.7. Os serviços prestados caracterizam-se 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;

O art. 166, da Resolução Normativa nº. 08/2021 da AMAE, ressalta que além das informações relacionadas no art. 115, referente a informações obrigatórias que devem conter na fatura, “fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias”. Perante isso, no **subitem 8.5**, sugere-se que o texto seja apresentando de forma mais clara, propondo o seguinte:

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 prestadora de serviços;

Nesta perspectiva, os avisos de **débitos pendentes** mencionados no **subitem 8.6**, também deverão constar na fatura mensal, conforme estabelecido no art. 115 da Resolução Normativa nº. 08/2021, da AMAE, o qual demonstra a obrigatoriedade de conter na fatura 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”.

Diante disso, sugere que o item 8.6 seja alterado para constar claramente que os avisos de débitos serão encaminhados ao USUÁRIO **por escrito e constarão na fatura mensal**, inclusive em atendimento ao modelo de fatura aprovado por esta agência, por meio da Resolução 23/2022.

Fora as sugestões apresentadas neste parecer, orientamos o alinhamento das palavras “concessionária” e “prestadora de serviços”, para que seja adotado no Contrato de Adesão apenas um destes dois termos. Sugerimos, para facilitar o entendimento do usuário, que seja utilizado “prestadora de serviços”.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, este parecer é no sentido de identificar e orientar as alterações necessárias do modelo de Contrato de Adesão da empresa São Simão Saneamento Ambiental S.A, encaminhado juntamente com o Ofício SSSA/RECON/012/2022.

Portanto, as alterações ponderadas visam o alinhamento do Contrato de Adesão nos termos da Lei Federal nº. 11.445/2007, da Lei Estadual nº. 14.939/2004, das resoluções normativas da AMAE, e demais normas e legislações pertinentes para o bom e fiel cumprimento de suas cláusulas.

É o parecer.

Rio Verde – GO, 01 de dezembro de 2022.

EQUIPE RESPONSÁVEL

Ítala Tainá Alves de Souza
Analista de Tarifas
e Subsídios

Wdson Francisco Faria Guimarães
Analista de Normatização
e Regulação

Thalis Humberto Tiago
Analista de Normatização
e Regulação

Carlos Henrique Maia
Coordenador de Normatização
e Regulação