

**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**Agência de Regulação de Goiânia – ARConselho de Gestão e Regulação – CGR**RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 008/2022 – CGR**

Altera as disposições da Resolução Normativa nº001/2019, do Conselho de Gestão e Regulação da Agência de Regulação de Goiânia – AR, que tratam dos formatos e meios de disponibilização da fatura ao usuário e dá outras providências.

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 do Serviço Público de Saneamento 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 o que dispõe a Lei Federal nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007 alterada pela Lei Federal nº 14.026 de 15 de julho de 2020, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico;

Considerando a Consulta Pública nº 001/2022;

Considerando os autos do processo de número 89156718:

Considerando a decisão do Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – AR, em sua reunião realizada no dia 23 de junho de 2022;



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Agência de Regulação de Goiânia – AR

Conselho de Gestão e Regulação – CGR

RESOLVE:

Art. 1º. Homologar o Termo de Adesão ao Serviço de Fatura Digital da prestadora dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º. Fica acrescido ao artigo 2º da Resolução Normativa nº 001/2019 – CGR o inciso LI com a seguinte redação:

LI – fatura: documento comercial de cobrança emitido pelo prestador de serviços por meio impresso e/ou digital onde é apresentado o valor monetário mensal total que deve ser pago pelo usuário ao prestador de serviços em função da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou coleta, afastamento e tratamento de esgoto sanitário.

Art. 3º. Fica acrescido ao artigo 89 da Resolução Normativa nº 001/2019 - CGR os parágrafos 1º e 2º com a seguinte redação:

§ 1º. Desde que autorizado pelo usuário, em Termo de Adesão a ser homologado pela Agência de Regulação de Goiânia, a fatura poderá ser disponibilizada por meio eletrônico.

§ 2º. O Termo de Adesão que trata o parágrafo anterior deve possuir informações claras de como o usuário deve aderir e cancelar o recebimento de fatura por meio eletrônico.

Art. 4º. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 5º. Esta Resolução entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia - AR, em Goiânia, aos 23 dias do mês de junho de 2022.

PAULO CÉSAR PEREIRA

Conselheiro Presidente



ANEXO ÚNICO

TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO DE FATURA DIGITAL

A Saneago pensando em oferecer mais uma facilidade para seu Usuário criou a Fatura Digital.

A Fatura Digital é um documento comercial emitido em formato eletrônico e tem o mesmo valor que a fatura em papel, uma vez que contém todas as menções obrigatórias para qualquer fatura, satisfazendo plenamente as condições exigidas por lei e regulamentos, a fim de garantir a autenticidade de sua origem e a integridade de seu conteúdo.

Fazendo a adesão o Usuário passará a receber a fatura de água, esgoto e serviços através do correio eletrônico (E-mail) e poderá verificar o detalhamento de seus gastos com toda comodidade, segurança e ainda contribuirá para a preservação do meio ambiente.

Através deste Termo de Adesão ao Serviço de Fatura Digital, a Saneago se responsabiliza pelo envio da fatura, 10 (dez) dias antes do vencimento da fatura, para o endereço digital informado pelo Usuário (E-mail), bem como o cumprimento de todas suas obrigações previstas nas Resoluções Normativas dos Órgãos Reguladores.

Ao solicitar o serviço de Fatura Digital, o Usuário, autoriza, por meio do presente Termo de Adesão, a Saneago a emitir fatura em formato eletrônico em substituição à fatura enviada em meio físico regularmente para seu endereço, de acordo com as seguintes condições:

1. O não recebimento da fatura por meio eletrônico não eximirá o Usuário da obrigação de pagamento até a data do seu vencimento, que não será alterada. Faturas vencidas e não pagas poderão incorrer penalidades decorrentes do inadimplemento previstas no Contrato de Prestação de Serviços e nas normativas que regulam a prestação dos serviços, após prévia comunicação ao usuário;
2. Na ocorrência da hipótese prevista no item 1, fica o Usuário responsável por acessar o site da Saneago para solicitação da fatura e a efetivação do pagamento. Para ter acesso a segunda via é necessário acessar o site www.saneago.com.br/agencia-virtual clicando em “Agencia Virtual”, em seguida em “Emissão de Segunda via” e inserir o número da conta, ou entrar

**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**Agência de Regulação de Goiânia – ARConselho de Gestão e Regulação – CGR

em contato com a Central de Atendimento ao Usuário pelo telefone 0800 645 0115 ou pelo whatsapp (62) 32699115;

3. Observado o disposto no item 1, o Usuário declara, para todos os fins, que recebeu da Saneago todas as informações necessárias ao acesso da conta eletrônica, não podendo alegar qualquer desconhecimento em caso de atraso no pagamento da fatura;
4. A Saneago não se responsabiliza pelo não recebimento, por culpa exclusiva do usuário, decorrente de falhas em equipamentos e/ou meio eletrônico/ internet, dentre outros fatos que fujam ao controle da Saneago;
5. Caso a conta possua entrega da fatura em endereço alternativo, ao confirmar a adesão para recebimento da fatura digital, o serviço de entrega da fatura em endereço alternativo será cancelado automaticamente;
6. Caso haja mudança de titularidade na conta, o serviço de fatura digital será cancelado automaticamente pelo sistema, no ato da solicitação da mudança da Titularidade e a fatura passará a ser impressa e entregue no endereço da unidade consumidora;
7. Ao solicitar o descadastramento da fatura digital a fatura passará a ser impressa e entregue no endereço da unidade consumidora. A solicitação de cancelamento poderá ser realizada através do site da companhia, www.saneago.com.br/agencia-virtual , clicando em “Fatura Digital”, após informar número da conta e o CPF/CNPJ do Titular, em seguida clicar em “Descadastrar”. O Usuário também poderá solicitar através da Central de Atendimento ao Usuário pelo telefone 0800 645 0115 ou pelo whatsapp (62) 32699115;
8. Será considerada como data de apresentação da conta para efeitos de pagamento a mesma data em que a conta for transmitida por meio digital ao Usuário;
9. É de responsabilidade do Usuário informar a Saneago o cancelamento ou mudança de endereço eletrônico ou qualquer outra situação em que impeça o acesso à Fatura Digital, para que seja realizado o imediato cancelamento do serviço de Fatura Digital;
10. É de responsabilidade do Usuário validar as informações contidas na fatura recebida, como por exemplo ao efetuar o pagamento confirmar se o



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Agência de Regulação de Goiânia – AR

Conselho de Gestão e Regulação – CGR

beneficiário é a companhia de Saneamento do Estado de Goiás;

11. O presente Termo de Autorização passa a fazer parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços e entra em vigor na data de sua aceitação e permanecerá em vigor por prazo indeterminado, podendo ser denunciado pelo Usuário ou pela Saneago, sem qualquer ônus, mediante manifestação do usuário, através dos nossos canais de atendimento.

Importante atentar que a Saneago não envia mensagens por meio eletrônico com solicitações de dados confidenciais a respeito de seus Usuários, nem solicita depósito em conta-corrente. Ressaltamos também que a Saneago não envia nenhum link de redirecionamento, a fatura é enviada em anexo e em formato eletrônico. Em casos de dúvidas quanto a veracidade da Fatura, validar os dados e valores através da Agência Virtual disponível no site da SANEAGO ou na Central de Atendimento disponível pelo telefone 0800 645 0115. Caso receba mensagens com instruções duvidosas, desconsidere

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TERMO DE USO

O usuário afirma ter capacidade jurídica para celebrar este Termo, ciente que menores de idade deverão ser assistidos ou representados por seus pais, tutores ou curadores, na forma de lei, os quais serão considerados responsáveis por todos os atos praticados.

Declara que toda informação oferecida pelo USUÁRIO para acessar o Serviço é verdadeira.

O fornecimento de declarações falsas ou inexatas constitui violação deste Termo, além de poder configurar em crimes de identidade falsa (artigo 307 do Código Penal) ou falsidade ideológica (artigo 299 do Código Penal).

Os dados pessoais coletados pela Saneago são obtidos para atingir finalidades específicas e somente na presença e amparo de uma base legal (ou requisito para o tratamento) prevista na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

Base Legal:

- a) A autorização do titular dos dados pessoais, consentindo com o tratamento de



forma livre, específica, informada e inequívoca;

- b) Caso haja uma obrigação legal ou regulatória para tratar dados pessoais;
- c) Execução de Contrato do qual o titular dos dados é uma parte interessada ou para a execução de medidas adotadas a seu pedido;
- d) No exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- e) Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres;
- f) Pela presença do legítimo interesse da Saneago;
- g) Manutenção da conta de usuário, emissão de faturas e execução de serviços;
- h) Cumprimento das obrigações contratuais, em especial a execução dos termos do contrato de prestação de serviços junto a Saneago;
- i) Cumprimento de requisitos legais e/ou regulatórios aplicáveis;
- j) Notificação sobre eventuais alterações na prestação dos serviços ou fornecimento de benefícios;
- k) Responder eventuais questionamentos quando o titular de dados entrar em contato com a Saneago;
- l) Reforçar os procedimentos de segurança e proteção de dados, visando a prestação de um serviço mais seguro e eficaz;
- m) Detecção, prevenção, mitigação e verificação de atividades ilegais ou fraudulentas em relação aos serviços fornecidos nas plataformas digitais;
- n) Realizar operações internas, incluindo suporte aos usuários, solução de problemas, análise de dados, testes, pesquisas e estatística;
- o) Melhorar e aperfeiçoar os serviços prestados pela Companhia, garantindo que eles sejam apresentados da maneira mais eficaz aos usuários, usuários e titulares de dados pessoais;
- p) Produzir provas e auxiliar na condução de processos jurídicos, administrativos ou arbitrais, bem como auxiliar no cumprimento de outros requisitos legais;
- q) Tomar decisões automatizadas com relação ao uso dos serviços prestados pela Saneago.



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Agência de Regulação de Goiânia – AR

Conselho de Gestão e Regulação – CGR

A disponibilização dos dados pessoais por parte do titular é necessária em todos os casos onde: (i) o tratamento é executado com base em uma obrigação legal ou: (ii) para executar um contrato do qual o titular é parte interessada, ou ainda, (iii) para a implementação de medidas tomadas a seu pedido. A eventual recusa por parte do titular dos dados pode impedir a Saneago de prosseguir com o objetivo para o qual os dados são coletados.

A natureza obrigatória ou opcional do fornecimento de dados pessoais será especificada no momento da coleta. Caso o titular dos dados não concorde com os tratamentos que demandam consentimento, não terão consequências nos tratamentos de dados necessários para a execução de contrato, cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ou para defesa em processos judiciais.

Declaro que li e estou ciente das regras descritas acima, razão pela qual assino o presente Termo de forma eletrônica, para todos os efeitos de direito.