

RESOLUÇÃO Nº 1156 /2003 - CG

Dispõe sobre os prazos para execução de serviço e/ou resposta ao consumidor dos serviços públicos de água e esgoto prestados pela empresa de SANEAMENTO DE GOIÁS S/A. - SANEAGO, de que trata os incisos VI, VII, VIII, IX, X, XIII, XIV, XV e XVI, do artigo 17, da Lei nº 14.249, de 29 de julho de 2002, conforme processo nº 23234695/2003.

O CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso de suas competências legais e,

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999, estabelece que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Presidente da **AGR**, deverão ser deliberados pelo Conselho de Gestão da mesma;

Considerando que a Diretoria Executiva da AGR é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 14 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e art. 39 do Decreto 5.569 de 18 de março de 2002;

Considerando o que dispõe os incisos VI, VII, VIII, IX, X, XIII, XIV, XV e XVI, do artigo 17, da Lei nº 14.249, de 29 de julho de 2002;

Considerando o que dispõe os incisos VI, VII, VIII, IX, X, XIII, XIV, XV e XVI, do artigo 17, do Decreto nº 5.744, de 15 de abril de 2002,

RESOLVE:

Art. 1º – O tempo máximo para responder ao consumidor quando houver reclamação sobre o faturamento, a contar do momento da solicitação (TMRF), é de dois dias úteis.

Art. 2º – O tempo máximo para efetuar nova ligação de água em ponto onde houver rede de abastecimento de água, que não necessite de reforço, a contar do momento da solicitação (TMNLa-1), ou seja, da instalação e aprovação pela SANEAGO do padrão para ligação de água, é de cento e quarenta e quatro horas.

Parágrafo único – Excluem-se da contagem deste prazo sábados, domingos e feriados.

Art. 3º – O tempo máximo para responder à solicitação de nova ligação de água em ponto onde não houver rede de abastecimento de água, a contar do momento da solicitação (TMRPLa-1), é de dez dias úteis.

Art. 4º – O tempo máximo para efetuar nova ligação de água em ponto onde ainda não houver rede de abastecimento de água, a contar dos estudos técnicos concluídos e dos compromissos contratuais e legais assumidos (TMNLa-2), é de noventa dias úteis.

Art. 5º – O tempo máximo para responder a solicitação de nova ligação de água em prédios comerciais, industriais ou condomínios residenciais em local onde houver rede de distribuição, a contar do momento da solicitação (TMRPLa-2), é de sete dias úteis.

Art. 6º – O tempo máximo para responder a reclamações de consumidores de água, a contar do momento da solicitação (TMRR), é de dois dias úteis.

Art. 7º – O tempo mínimo para avisar consumidores a respeito de interrupções programadas no fornecimento de água (TMIP), é de dois dias úteis, antes da data designada para interromper o fornecimento;

Art. 8º – O tempo máximo admissível para investigação de reclamação de consumidores de água, relativo à queda de pressão do fornecimento (TMIQP), é dois dias úteis, a contar do momento da solicitação.

Art. 9º – O tempo para o pagamento de indenização pelo concessionário ao consumidor de água, por violação dos indicadores previstos no contrato de concessão (PIVCC), é de trinta dias úteis, a contar da data do ato que determinou o pagamento.

Art. 10 – Constitui infração a prática decorrente de ação ou omissão desta norma e que sujeitará o infrator à pena de multa, estabelecida em conformidade com o § 7º, inciso I, do art. 21, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, conforme o disposto a seguir:

I – descumprir a obrigação prevista no art. 1º desta Resolução;

Multa: R\$ 1.000,00 (mil reais) por reclamação sobre faturamento.

II – descumprir as obrigações previstas nos arts. 2º e 4º desta Resolução;

Multa: R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por ligação de água.

III – descumprir as obrigações previstas nos arts. 3º, 5º e 6º desta Resolução;

Multa: R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por solicitação;

IV – descumprir a obrigação prevista no art. 7º desta Resolução;

Multa: R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por aviso de interrupção;

V – descumprir a obrigação prevista no art. 8º desta Resolução;

Multa: R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por investigação;

VI – descumprir a obrigação prevista no art. 9º desta Resolução;

Multa: R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por pagamento.

Parágrafo único - Os valores em reais (R\$) utilizados para as definições das multas previstas neste artigo, serão atualizados pela AGR, conforme estabelece o § 11, do art. 21, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999.

Art. 11 – A SANEAGO terá o prazo máximo de até 13 de maio de 2004, para se adequar às exigências desta Resolução.

Art. 12 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, EM GOIÂNIA,**
aos 23 dias do mês de outubro de 2003.

WANDERLINO TEIXEIRA DE CARVALHO
Vice-presidente do Conselho de Gestão

GESB/DNR