

POLÍTICA DE RENEGOCIAÇÃO E PARCELAMENTO DE DÉBITOS

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Política estabelece critérios e procedimentos para a renegociação e o parcelamento de débitos relativos aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em conformidade com a regulamentação expedida pela ARSESP.

Art. 2º. A presente Política observa os princípios da transparência, modicidade tarifária, isonomia, razoabilidade e proteção ao usuário, nos termos da legislação aplicável.

Art. 3º. As disposições desta Política aplicam-se a todos os usuários, respeitadas as particularidades das categorias tarifárias e situações socioeconômicas.

CAPÍTULO II - DOS DÉBITOS E ENCARGOS

Art. 4º. Os débitos vencidos estarão sujeitos aos seguintes encargos:

- I – multa de 2% (dois por cento);
- II – juros de mora de até 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;
- III – atualização monetária pelo IPCA ou índice que o substitua.

§1º. Os encargos incidirão exclusivamente sobre o valor principal do débito, sendo vedada a capitalização.

§2º. Os percentuais aplicáveis deverão ser informados de forma clara ao usuário no momento da negociação.

CAPÍTULO III - DA RENEGOCIAÇÃO E DO PARCELAMENTO

Art. 5º. A renegociação de débitos poderá ser realizada mediante acordo entre o prestador e o usuário, observados os critérios desta Política.

Art. 6º. O parcelamento observará os seguintes parâmetros:

- I – número máximo de parcelas: até 6 (seis), conforme análise do valor do débito;
- II – valor mínimo da parcela: valor da tarifa mínima da categoria (residencial, comercial, industrial ou pública) do cliente;
- III – entrada de 40% do valor do débito.

§1º. A definição do número de parcelas deverá observar o valor total do débito .

§2º. Os critérios adotados para definição de parcelas, entrada e condições de renegociação serão objetivos, isonômicos e aplicados de forma não discriminatória.

CAPÍTULO IV - DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS

Art. 7º. Poderão ser adotadas condições diferenciadas para:

- I – usuários enquadrados em tarifa social;

§1º. Nesses casos, poderão ser concedidos:

- a) maior número de parcelas, no máximo 10;
- b) redução de entrada para 25%;

§2º. A condição especial deverá ser devidamente justificada e registrada.

CAPÍTULO V - DAS FORMAS DE PAGAMENTO

Art. 8º. O pagamento das parcelas poderá ser realizado por meio de:

- I – inclusão na fatura mensal;
- II – cartão de crédito;
- III – Pix;
- IV – outros meios disponibilizados pelo prestador.

Parágrafo único: O usuário deverá ser informado previamente sobre as condições de cada modalidade.

CAPÍTULO VI - DA FORMALIZAÇÃO DO ACORDO

Art. 9º. Antes da formalização do acordo, o usuário deverá receber, em meio físico ou eletrônico, as seguintes informações:

- I – valor do débito principal;
- II – discriminação de multa, juros e atualização monetária;
- III – valor total consolidado;
- IV – número de parcelas e valor de cada uma;
- V – valor da entrada se houver;
- VI – valor total do acordo;
- VII – taxa de juros aplicada.

Art. 10. O acordo deverá ser formalizado por instrumento próprio, físico ou eletrônico.

CAPÍTULO VII - DO INADIMPLEMENTO

Art. 11. O inadimplemento de parcela poderá implicar a rescisão do acordo, após:

- I – notificação prévia do usuário;
- II – concessão de prazo mínimo de 3 (três) dias úteis para regularização.

§1º. Rescindido o acordo, será restabelecido o saldo remanescente do débito.

CAPÍTULO VIII - DO REPARCELAMENTO

Art. 12. O usuário poderá solicitar reparcimento do débito, observadas as seguintes condições:

- I – o reparcimento será permitido apenas com pagamento em cartão de crédito;
- II – aplicação das regras vigentes à época da nova negociação.

CAPÍTULO IX - DA LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA

Art. 13. O usuário poderá antecipar o pagamento total ou parcial do débito, com redução proporcional dos encargos.

CAPÍTULO X - DA TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE

Art. 14. Esta Política será disponibilizada:

- a) nos canais de atendimento;
- b) no site institucional;
- c) mediante solicitação do usuário.

Art. 15. As informações relativas aos débitos renegociados deverão constar de forma destacada nas faturas.

CAPÍTULO XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Esta Política entra em vigor na data de sua homologação pela ARSESP.

Art. 17. Eventuais alterações deverão ser submetidas à homologação da agência reguladora.