

**RESOLUÇÃO Nº 0010/2023 – CA**

**O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO MARANHÃO – CAEMA**, no uso de suas atribuições legais e de acordo com o que foi deliberado em 461ª Reunião Ordinária realizada em 27 de outubro de 2023:

**CONSIDERANDO:** a necessidade de estabelecer critérios para negociação de débito durante a Campanha “FIQUE EM DIA COM A CAEMA”, bem como competências dos setores envolvidos:

**RESOLVE:**

**APROVAR a CAMPANHA “FIQUE EM DIA COM A CAEMA”**, que trata da adoção de critérios a serem aplicados na negociação de débitos efetuados pelos clientes usuários dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgotos sanitários administrados pela da Companhia de Saneamento Ambiental do Maranhão – CAEMA, conforme disposições a seguir:

Art. 1º - Durante a campanha acima descrita a negociação de débito poderá ser realizada na CAEMA ou através de empresa contratada, pelos canais de atendimento presencial, call center ou virtual.

§ 1º Só fará jus a adesão às condições de parcelamento ou isenção no pagamento de débitos aquele cliente que estiver com o seu cadastro comercial atualizado, contendo nome completo, CPF, nome da mãe, data de nascimento, telefone e e-mail (para pessoas físicas); razão social, nome fantasia; CNPJ, e-mail, nome do representante legal, CPF e telefones de contato (para pessoas jurídicas).

§ 2º O período de vigência da CAMPANHA DE NEGOCIAÇÃO DE DÉBITO SERÁ DE **20/11/2023 a 30/12/2023**.

Art. 2º As regras gerais de negociações de débitos são as seguintes:

I – Clientes com débito, dos últimos dez anos, que tenham faturas vencidas até 30/09/2023, no valor global de até R\$ 2.000,00 (dois mil reais), e que possuam no mesmo período faturamento mensal de até R\$ 120,00 (cento e vinte reais) estarão isentos de pagamento;

II - Clientes com débito, dos últimos dez anos, que tenham faturas vencidas até 30/09/2023 em valores globais superiores a R\$ 2.000,00 (dois mil reais) poderão efetuar negociações na

modalidade à vista ou parcelado, com isenção de 100% de multas por impontualidade e juros de mora, incidindo no valor total devido o desconto de 70% (setenta por cento);

III –Condições de Parcelamento:

a) Entrada mínima de 10% (dez por cento) e o restante parcelado em até 12 (doze) parcelas iguais e subseqüentes, faturadas em conta, sem incidência de juros do parcelamento;

§ 1º A guia de entrada de parcelamento terá vencimento em 1 (um) dia útil, a contar da data da negociação e as parcelas serão incluídas nas cobranças das tarifas mensais, em conta, a partir do faturamento do mês subseqüente à celebração do parcelamento;

§ 2º As negociações de débitos na modalidade parcelamento se dará, exclusivamente, através da cobrança em conta;

§ 3º - Os prazos de prescrição descritos nos itens I e II poderão sofrer alterações, mediante disposição de norma mais específica.

Art. 3º. As condições de parcelamento previstas nesta instrução contemplam dívidas atreladas às categorias RESIDENCIAL, COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICO com situação de água ligado, cortado, factível, potencial, independentemente da situação da ligação de esgoto;

I - Para todas categorias o valor mínimo de parcela corresponderá ao valor da taxa mínima vigente;

II -os clientes que efetuarem negociação de débitos cujos imóveis estejam com situação de ligação de água cortada, caso seja de seu interesse, deverão formalizar a opção de religação na data da assinatura do termo de confissão de dívida, sendo emitidas a guia de entrada de parcelamento junto à taxa de religação no valor vigente na tabela de serviços. Sendo permitida, a execução do serviço, a partir da confirmação de pagamento dessas duas guias emitidas;

III - os clientes que efetuarem negociação de débitos cujos imóveis estejam com situação de ligação de água suprimida, caso seja de seu interesse, deverão formalizar a opção de restabelecimento na data da assinatura do termo de confissão de dívida, sendo emitidas a guia de entrada de parcelamento com valor de serviço faturado em conta, no valor vigente na tabela de serviços;

Parágrafo único: No caso dos clientes descritos no inciso I do Art 2º o pagamento da taxa de religação poderá ser diferido, mediante autorização específica e requerimento próprio.

Art. 4º- Para os consumidores que possuam demandas judiciais em curso, cujo objeto seja o débito a ser negociado, devem compor no bojo dos respectivos processos, com vistas à extinção da ação, dando continuidade à negociação de forma concomitante à composição nos autos do procedimento judicial.

Parágrafo único: ao atualizar o cadastro, o cliente deverá indicar a existência da demanda judicial, sendo direcionado ao setor jurídico da CAEMA para composição na Ação;

Art. 5º Tendo em vista que a celebração do parcelamento será efetuada somente nos casos em que os clientes estejam com cadastro completo atualizado, seguem as disposições específicas, com relação a:

I - imóvel com convenção de condomínio: síndico (a) deverá apresentar a cópia da ata de eleição, dentro do prazo de vigência ou administradora deverá apresentar a cópia do contrato celebrado com o condomínio demandante da negociação;

II - imóvel sem convenção de condomínio: a negociação será celebrada mediante a "AUTORIZAÇÃO PARA NEGOCIAÇÃO" (anexo 1) que deverá ser preenchido e assinado por 50% mais 1 dos titulares de economias do condomínio.

III - Para clientes pessoas jurídicas, além dos documentos do responsável pela empresa (sócio ou procurador), será necessária a apresentação do requerimento do empresário ou contrato social e do CNPJ da empresa;

IV - Para clientes pessoas físicas, além dos documentos oficiais com foto, o cliente que não constar como titular do imóvel deverá necessariamente, solicitar atualização cadastral de cliente para situação de responsável, a fim de comprovar vínculo com o imóvel (conforme relação de documentos exigidas no anexo 2);

Art. 6º - O atraso no pagamento de uma ou mais parcelas sujeitará o cliente ao retorno do débito original, bem como às sanções de cobrança, dentre elas: a suspensão de abastecimento de água, a negativação, o protesto em cartório, o reaviso de vencimento por e-mail, a cobrança por telefone, o envio de SMS, dentre outros adotados pela CAEMA.

Art. 7º - O cancelamento do acordo e retorno do débito original, ocorrerá:

I - Quando do atraso do pagamento de qualquer uma das faturas mensais durante os 12 meses subsequentes à realização do acordo, para os débitos superiores a R\$2.000,00 (dois mil reais), considerando a dedução dos valores pagos.

II - Quando do atraso no pagamento da fatura mensal durante os 12 meses subsequentes à realização do acordo, somente para os débitos parcelados.

Parágrafo único: os clientes com débitos até R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e que possuam no mesmo período faturamento mensal de até R\$ 120,00 (cento e vinte reais), que descumprirem a condição de pagamento tempestivo da fatura mensal, ficarão sujeitos às sanções de cobrança previstas no Art. 6º.

Art. 8º - Os parcelamentos poderão ser solicitados através do aplicativo CAEMA Mobile, Call Center e Loja Virtual, que deverão ser registrados no sistema GSAN por meio de registro de atendimento específico.

Art. 9º - NÃO ESTARÃO ABRANGIDAS PELA CAMPANHA DE NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS as solicitações que se enquadrem nos casos de Retificação, Cancelamento e Baixa de Faturas, bem como os débitos de matrículas de titularidade de empregados Companhia.

Art 10º - Poderão aderir à Campanha, para fins de renegociação, os usuários que já participaram da Campanha "Fique em dia com a CAEMA", realizada no primeiro semestre de 2023, e tornaram-se inadimplentes, sendo os acordos anteriores cancelados e retornados os débitos originais, considerando a dedução dos valores já pagos.

Art. 11º - Compete à Gerência de Faturamento e Arrecadação acompanhar e monitorar as atualizações cadastrais atinentes aos dados de clientes que gozarão dos benefícios da presente Campanha.

Art 12º - Sob qualquer hipótese, a CAEMA autoriza o recebimentos de valores da referida Campanha via pix pessoal dos colaboradores, ou outros meios de pagamento não oficiais da Companhia.

Art. 13º - A presente instrução poderá ser prorrogada, mediante determinação de DIREX e CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.

Art. 14º- Os casos omissos ou não previstos nesta Instrução serão dirimidos pela Diretoria Executiva. A presente Instrução fez referências aos seguintes setores da Estrutura Organizacional da Companhia:

- a) Diretoria Executiva da Companhia – DIREX
- b) Diretoria de Comercialização e Relacionamento com Cliente - DC
- c) Gerência de Relacionamento com o Cliente – CCRR
- d) Gerências de Serviços e Negócios
- e) Gerência de Faturamento e Arrecadação – CCRF
- f) Coordenadoria de Cobrança - CCRAC
- g) Coordenadoria de Atendimento – CCRRO
- h) Coordenadoria de Clientes Privados
- i) Coordenadoria de Clientes Públicos
- j) Coordenadoria Comercial e de Relacionamento com o Cliente
- h) Procuradoria Jurídica - PRJ

A presente Resolução entra em vigor **a partir de 20 de novembro de 2023**

São Luís, 27 de outubro de 2023.

  
**ROBERTO SANTOS MATOS**  
Presidente do Conselho de Administração

  
**MARCOS AURELIO ALVES FREITAS**  
Diretor Presidente CAEMA

**ANEXO 1**

**“AUTORIZAÇÃO PARA NEGOCIAÇÃO PARA CONDOMÍNIOS SEM CONVENÇÃO”**

Eu, \_\_\_\_\_, RG N° \_\_\_\_\_, CPF N° \_\_\_\_\_, residente no endereço: \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_, declaro que sou responsável pelo CONDOMÍNIO \_\_\_\_\_, inscrito sob matrícula n° \_\_\_\_\_, e estou autorizado pelos moradores desse empreendimento residencial a negociar débitos relativos aos serviços de água e/ou esgoto para fins de parcelamento de débitos.

A presente declaração tem validade de 30 dias.

LOCAL : \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOME DO DECLARANTE CPF

telefone:

e-mail:

Anuência dos moradores:

| Nº do apartamento | Nome responsável | CPF | Telefone |
|-------------------|------------------|-----|----------|
|                   |                  |     |          |

**ANEXO 2**

**DECLARAÇÃO DE VINCULAÇÃO DO USUÁRIO AO IMÓVEL**

Eu, \_\_\_\_\_, inscrito sob CPF nº \_\_\_\_\_, venho por meio deste informar que possuo vínculo com endereço \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_, matrícula CAEMA nº \_\_\_\_\_ e assumo a responsabilidade quanto aos débitos relativos aos meses de (mês/ano) a (mês/ano) para fins de parcelamento. Para tanto, declaro que possuo o **seguinte vínculo com o imóvel:**

1. ( ) proprietário                      2. ( ) usuário                      3. ( ) responsável legal

Em anexo, **segue cópia de:**

1. ( ) Escritura pública do imóvel ou ( ) Registro de Imóveis ou Contrato de Compra e venda autenticado em cartório ou ( ) IPTU atualizado;

2. ( ) Contrato de Locação vigente ou certidão de casamento ou comprovante de residência atualizado ou ( ) Termo Distrato do Contrato de Locação, Entrega de Chaves ou ( ) Comprovante de residência atualizado;

3. ( ) Ata de Eleição do Síndico ou Contrato de Administradora de Condomínios ou ( ) Procuração do Usuário/Proprietário ou Procuração do Sócio Administrador; ou ( ) o atestado de óbito juntamente com o termo de inventariante sendo cadastrado como usuário o herdeiro legítimo, no caso de proprietário falecido e imóvel sem inventário, quando existirem vários herdeiros, caberá a apresentação de declaração autorizando um dos herdeiros a assumir a responsabilidade do imóvel, devendo todas as assinaturas estar reconhecido firma.

Estou ciente, que todas as documentações pertinentes são verdadeiras, em caso de não cumprimento dos requisitos acima listados os mesmos serão REJEITADOS pela CAEMA, sendo necessária uma nova solicitação por parte do Usuário, com a documentação completa.

São Luís (MA), (data), (mês) de (ano).

Assinatura