

Capítulo I
Do Objetivo

Art. 1.º A presente Política de Renegociação e Cobrança de Débitos tem por objetivo estabelecer as diretrizes e os critérios a serem adotados para o parcelamento e cobrança de débitos oriundos dos serviços prestados pela DAE S.A. - Água e Esgoto, visando atribuir maior segurança jurídica e transparência nas relações jurídicas estabelecidas entre a Empresa e seus Clientes, com finalidade de diminuir a inadimplência, observados os princípios da legalidade, igualdade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, continuidade, economicidade, modicidade das tarifas e da segurança.

Capítulo II
Da Fundamentação Legal

Art. 2.º A edição desta Política encontra amparo e fundamento legal na legislação vigente, notadamente no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei nº 13.460/2017, no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11/09/1990, no Código Civil – Lei nº 10.406, de 10/01/2002, no Estatuto Social da DAE S.A. Água e Esgoto, e no seu Regulamento Interno de Serviços vigente, atual Resolução ARES-PCJ nº 453 de 2022 em seu Capítulo IV, Artigo 22, parágrafos do 1º ao 5º e complementa as disposições fixadas na Resolução Tarifária vigente da ARES-PCJ.

Capítulo III
Da Apuração, Atualização e Parcelamento dos Débitos

Art. 3.º O Cliente inadimplente poderá requerer a renegociação de seu débito, por meio parcelamento, dirigindo-se aos canais de atendimento da DAE S/A.

§ 1.º Os valores dos débitos serão calculados na data em que firmado o parcelamento, com a aplicação de atualização monetária indexada pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou no caso de sua extinção, de outro índice que vier a substituí-lo, multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados conforme o sistema de Amortização Francês sobre o valor atualizado e serão parcelados com entrada de 10% (dez por cento) do total do débito e o saldo restante poderá ser dividido em até 12 (doze) parcelas.

§ 2.º Os valores apurados na forma do parágrafo anterior, serão parcelados desde que o montante de cada parcela, não seja inferior ao valor mínimo da categoria residencial, observado o art. 13 da presente Política.

§ 3.º O Cliente poderá requerer, a qualquer momento, a antecipação do pagamento do parcelamento, no todo ou em parte, caso em que os valores serão calculados à data do pagamento, com a retirada dos juros e demais encargos das parcelas antecipadas.



Art. 4.º O parcelamento será formalizado por meio de Termo de Confissão de Dívida, do qual constarão dados do débito atualizado, do valor da entrada, de cada parcela e seu respectivo vencimento, com a previsão do direito à redução proporcional dos juros, em caso de quitação antecipada, seja total ou parcial.

§ 1º. No termo de Confissão de Dívida constará que o descumprimento do parcelamento implicará em seu cancelamento automático, independentemente de notificação, além do vencimento antecipado das parcelas não pagas, sujeitando o cliente à inscrição de seu nome nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, além de cobrança judicial do débito, o qual será devidamente acrescido de correção monetária, juros legais, custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento).

§ 2º. Deverá também constar no Termo de Confissão de Dívida, que serão consideradas válidas as notificações e comunicados encaminhados pela DAE ao cliente, por meio de SMS, correio eletrônico (e-mail) e via aplicativo de mensagens, para o número de telefone e endereço de e-mail cadastrados junto a Empresa.

Art. 5º. No caso de interrupção dos serviços prestados pela DAE pelo não pagamento das faturas mensais, a realização do parcelamento do débito e o pagamento da entrada da negociação realizada permitirá o restabelecimento do serviço, observado o tempo necessário para a execução técnica da atividade, que será informado ao Cliente por ocasião da celebração do acordo.

Capítulo IV

Do Cancelamento do Parcelamento

Art. 6º. A falta de pagamento das parcelas do parcelamento nos prazos convencionados, implicará em multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela devida e juros de 0,033% por dia de atraso.

Parágrafo único. O parcelamento será considerado cancelado no caso de inadimplência de 3 (três) parcelas, consecutivas ou não.

Capítulo V

Do Reparcèlement

Art. 7º. O reparcèlement fica condicionado ao pagamento de uma entrada de no mínimo **20%** (vinte por cento) do débito atualizado, calculado na forma do § 1º do art. 3º.

Parágrafo único. O reparcèlement será realizado pelos setores de atendimento da DAE S/A, em até 24 (vinte e quatro) parcelas, com atualização monetária indexada pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou no caso de sua extinção, de outro índice que vier a substituí-lo, multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados conforme o sistema de Amortização Francês sobre o valor atualizado.



Capítulo VI

Da Competência para realizar o Parcelamento

Art. 8º. A competência para realizar o parcelamento é da Diretoria Comercial, através da Gerência de Atendimento e Cobrança e de seus setores de atendimento.

Art. 9º. Quando o parcelamento não for efetivado pelos setores de atendimento da DAE S/A, por inércia ou discordância do cliente, ou nos casos parcelados/reparcelados que não forem adimplidos, ou nos casos em que o cliente está inserido nos Serviços de Proteção ao Crédito, ou nos casos em que o cliente já possuir ação judicial, o débito do cliente será remetido à Seção de Gestão de Cobrança e Grandes Clientes – SCG da Gerência de Atendimento e Cobrança, para a cobrança administrativa.

Capítulo VII

Da Cobrança Administrativa e Judicial

Art. 10. A Cobrança administrativa dos débitos do cliente será realizada pela Seção de Gestão de Cobrança e Grandes Clientes da Gerência de Atendimento e Cobrança, da Diretoria Comercial, que adotará medidas para o recebimento, tais como notificações extrajudiciais, protestos e novos parcelamentos.

Parágrafo único. A Seção de Gestão de Cobrança e Grandes Clientes – SCG poderá contar com o auxílio de um advogado concursado para a realização de cobranças administrativas, a fim de se garantir a legalidade dos procedimentos a serem adotados.

Art. 11. Nos parcelamentos firmados pela SCG, o débito do cliente poderá ser dividido em até 60 parcelas, com entrada inferior à prevista no art. 3º, § 2º ou mesmo sem entrada.

§ 1º. Fica autorizado pelo Conselho de Administração, na forma prevista no inciso XV o art. 39 do Regimento Interno Geral da DAE S/A – Água e Esgoto, que nos casos submetidos à SCG, poderá haver a remissão dos encargos de mora.

§ 2º. A remissão total dos encargos de mora fica restrita aos casos de pagamento à vista do débito. Nos casos de parcelamento será observada a remissão dos encargos na seguinte proporção:

- I – em até 6 (seis) parcelas, 80% (oitenta por cento) de desconto na multa e juros de mora;
- II – de 7 (sete) até 12 (doze) parcelas, 60% (sessenta por cento) de desconto na multa e juros de mora;
- III – de 13 (treze) até 18 (dezoito) parcelas, 40% (quarenta por cento) de desconto na multa e juros de mora;
- IV – em até 60 parcelas, sem desconto.

§ 3º. As medidas previstas no §§1º e 2º devem estar devidamente demonstradas e justificadas em processo administrativo próprio, com base em critérios objetivos que demonstram a baixa probabilidade de recuperação do ativo devido ao tempo da dívida, do cliente não possuir bens para responder pelo débito, bem como proximidade do prazo prescricional, devendo sempre ser autorizada pela gerência e pelo Diretor Comercial.

Art. 12. Esgotadas as medidas administrativas para o recebimento do débito do cliente, a SCG encaminhará o caso para a Diretoria Jurídica efetuar a cobrança judicial, observadas a economicidade e viabilidade da ação judicial.



Parágrafo único. A Diretoria Comercial poderá fixar o valor mínimo viável para a cobrança judicial dos débitos, com base em estudos de economicidade, contando que não seja inferior ao valor inicial da causa e que leve em conta os gastos com as custas e despesas judiciais.

Art. 13. No caso de débitos cobrados judicialmente, em que houver a possibilidade de acordo judicial, este será firmado pela Diretoria Jurídica e a SCG efetuará a gestão e o cálculo do parcelamento, do valor das parcelas e a emissão dos boletos.

§ 1º. Efetivado o parcelamento, a Diretoria Jurídica comunicará o juízo, requerendo a suspensão do processo e informando a SCG para acompanhamento do pagamento pelo cliente.

§ 2º. Nos parcelamentos judiciais, serão observadas as regras do art. 11 e incluirá, além do valor da cobrança judicial, correção monetária, juros legais, custas, despesas processuais e honorários advocatícios na ordem de 10% (dez por cento).

Capítulo VIII

Das Alçadas

Art.14. Os parcelamentos observarão as seguintes alçadas:

- I - Atendimento (Parcelamento);
- II - Atendimento (Reparcelamento);
- III - SCG e Jurídico (valores remetidos para cobrança desses órgãos);
- IV - Diretor Comercial (Categoria Industrial);
- V - Diretor Comercial (Categoria Demanda Específica);
- VI - Diretor Comercial (valores maiores ou igual a 1000 vezes a tarifa da categoria vigente).

Capítulo IX

Dos Controles Internos dos Parcelamentos

Art. 15. As solicitações de parcelamento e todo o seu processamento interno deverão ser registrados no sistema comercial utilizado pela DAE S/A ou em processo administrativo próprio, seja eletrônico ou físico, com a juntada dos documentos, manifestações e atos decisórios respectivos.

Parágrafo único. A Gerência de Atendimento e Cobrança, através da SCG, deverá promover o acompanhamento dos parcelamentos, tomando as medidas necessárias, prevista nesta Política, no caso de descumprimento, bem como comunicando a Diretoria Jurídica no caso dos parcelamentos de débitos já ajuizados.

Capítulo X

Da Vigência e Disposições Finais

Art. 16. A presente Política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração da DAE S/A ÁGUA e ESGOTO e será revista sempre que necessário.





Datas de aprovação (Versão 01):

Diretoria Colegiada: 23/10/2025

Conselho de Administração: 30/10/2025

Data de Publicação:

Sítio Oficial da DAE (www.daejundiai.com.br): 03/11/2025



+55 11 4589-1300



daejundiai.com.br



Av. Alexandre Ludke, 1500
Vila Bandeirantes - Jundiaí - SP
CEP 13.214-020