

## **ANEXO VI**

Regulamento do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Navegantes.

### **TÍTULO I - DO OBJETIVO**

Art. 1º - Este Regulamento destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

Parágrafo único. O Anexo Único faz parte integrante da presente norma de regulação.

Art. 2º - À Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS, pessoa jurídica de direito público, sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, financeira e orçamentária; compete regular e fiscalizar o cumprimento deste Regulamento.

### **TÍTULO II - DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

#### **CAPÍTULO I - DAS REDES PÚBLICAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 3º - As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário e seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos com greides definidos, após aprovação dos respectivos projetos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

§ 1º - As redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cujo projeto contemple a travessia em terreno de propriedade particular, somente poderão ser assentadas após a devida regularização, na forma da legislação vigente.

§ 2º - Os prestadores de serviços deverão promover todas as medidas e ações

necessárias para a imediata suspensão e solução dos vazamentos e/ou extravasamentos de água e esgoto nas redes públicas que impliquem em inadequadas condições sanitárias ou ambientais, observadas as especificidades técnicas e intempéries, que serão justificadas pelos prestadores e analisadas pela ARIS para fins de cumprimento da respectiva obrigação.

## **SEÇÃO A - DAS COMPETÊNCIAS DO CONCESSIONÁRIO, DOS USUÁRIOS E DA ARIS**

Art. 4º - Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (concessionário) a execução das obras e instalações necessárias; a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos; o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores (gestão comercial); e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos deste Regulamento, observados os planos de saneamento e os contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços.

§ 1º - São obrigações do prestador de serviços de abastecimento de água (concessionário):

I - prestar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário adequados, na forma prevista neste edital, no contrato, no regulamento da prestação dos serviços e nas demais disposições técnicas aplicáveis, respeitados os padrões de qualidade definidos na Portaria nº 2.914/2011, do Ministério da Saúde, e demais normas regulamentares que a complementarem ou sucederem;

II - executar reparos e obras que tenham por objetivo garantir a adequada prestação e universalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

III- estimular a formação de associações de usuários para defesa de interesses relativos ao serviço;

IV- receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até 30 (trinta) dias úteis, das providências tomadas;

V - garantir aos usuários o acesso e publicidade das informações sobre o serviço prestado e a qualidade da sua prestação, bem como sobre os estudos, decisões e instrumentos de regulação e fiscalização e, ainda, acerca de seus direitos e deveres;

VI - fornecer ao concedente toda e qualquer informação disponível relativa ao serviço, bem como qualquer modificação ou interferência causada por si ou por terceiros;

VII - informar os usuários a respeito das interrupções programadas dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e seu restabelecimento, obedecendo as condições e prazos que forem fixados por ato administrativo exarado pelo concedente;

VIII - acatar as recomendações de agentes de fiscalização do concedente;

IX - cumprir e fazer cumprir as disposições do edital, do contrato, deste regulamento e demais normas aplicáveis;

X - manter em dia o inventário e o registro dos bens afetos e os não afetos à concessão;

XI - manter à disposição do concedente os documentos, projetos, registros contábeis e demais informações técnicas, operacionais e financeiras relativas à concessão;

XII - permitir ao concedente o seu livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações vinculadas à concessão;

XIII - zelar pela integridade dos bens afetos ou não afetos à concessão, mediante a contratação dos respectivos seguros;

XIV - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XV - manter sistemas de monitoramento dos efluentes lançados nos corpos d'água;

XVI - sempre que for possível e/ou necessário, informar os usuários sobre as condições imprescindíveis para melhor fruição dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive no que se refere a questões de saúde e uso de equipamentos;

XVII - comunicar ao concedente e aos órgãos ambientais competentes a respeito de ação ou omissão que venha a ser de seu conhecimento, que provoque contaminação dos recursos hídricos ou que prejudique a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário ou ações a ele vinculadas, para que tais autoridades diligenciem as providências competentes;

XVIII - colaborar com as autoridades públicas, nos casos de emergência ou calamidade, que envolverem os serviços públicos de abastecimento de água e de

esgotamento sanitário;

IX - efetuar a medição do consumo de água e, com base no consumo apurado, emitir as faturas, discriminando o valor referente ao pagamento devido pelo consumo de água e de esgoto.

XX - acordar com as entidades públicas competentes o uso comum do solo e do subsolo quando necessário para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e para a construção e exploração das obras necessárias;

XXI - recomendar ao concedente a necessidade de declaração de utilidade ou necessidade pública, arguição de urgência e todos os atos administrativos necessários às desapropriações e instituição de servidões;

XXII - em caso de inadimplemento do usuário no pagamento das faturas, efetuar a interrupção da prestação do serviço de abastecimento de água e, uma vez adimplida a obrigação por parte do usuário, promover o restabelecimento da prestação dos serviços interrompidos;

XXIII - ter facultado acesso aos medidores de consumo de água ou de esgotos, e outros equipamentos envolvidos na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXIV - efetuar a cobrança de multa dos usuários, em caso de inadimplemento no pagamento das tarifas e outras formas de remuneração devidas;

XXV - ter o contrato revisto, com vistas a garantir a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro;

XXVI - publicar, anualmente, as suas demonstrações financeiras; e

XXVII - arcar com os custos da AGÊNCIA REGULADORA - ARIS.

§ 2º São direitos e obrigações dos usuários:

I - receber os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em condições adequadas, de acordo com o previsto no edital e, em contrapartida, pagar a respectiva tarifa;

II - receber do concedente e da concessionária as informações necessárias para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;

III - levar ao conhecimento da concessionária as irregularidades das quais venham a

ter conhecimento, referentes à concessão;

IV - comunicar ao concedente os atos ilícitos ou irregulares porventura praticados pela concessionária ou seus prepostos na execução do contrato;

V - utilizar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de forma racional e parcimoniosa, evitando os desperdícios e colaborando com a preservação dos recursos naturais;

VI - quando solicitado, prestar as informações necessárias para que o serviço possa-lhe ser prestado de forma adequada e racional, responsabilizando-se pela incorreção ou omissão;

VII - contribuir para a permanência das boas condições do sistema e dos bens públicos, por intermédio dos quais lhes é prestado os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

VIII - conectarem-se às redes integrantes do sistema, assim que for tecnicamente possível ou, quando admitido por lei ou por outro instrumento de regulação, manter sistema próprio de esgotamento sanitário que atenda integralmente a todas às normas aplicáveis;

IX - manter-se adimplente no pagamento da tarifa cobrada pelo fornecimento de água e pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos termos do edital, do contrato e deste regulamento da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sob pena de interrupção da prestação do serviço de abastecimento de água, após prévia comunicação ao usuário;

X - pagar os valores cobrados pelos serviços complementares prestados pela concessionária, bem como pagar as penalidades legais em caso de inadimplemento;

XI - permitir a instalação de hidrômetro quando previamente notificado pela concessionária a respeito;

XII - cumprir o regulamento da prestação dos serviços e demais legislação aplicável, inclusive a relativa a despejos industriais;

XIII - receber da concessionária as informações necessárias à utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XIV - ter sob sua guarda e em bom estado os comprovantes de pagamento de débitos, os quais deverão ser apresentados para fins de conferência e comprovação de

pagamento, quando solicitados, pelo prazo de até 1 (um) ano;

XV - franquear acesso aos hidrômetros, e/ou outros equipamentos destinados ao mesmo fim, conservando-os limpos, em locais acessíveis, seguros e asseados;

XVI - observar e cumprir as normas emitidas pelas autoridades competentes.

§ 3º A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), entidade de regulação, terá as seguintes competências:

I - A regulação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário compreende atividades de regulação econômica e de regulação técnica.

II - As atividades de regulação econômica visarão primordialmente à fiscalização, análise e controle das tarifas e estruturas tarifárias aplicadas aos serviços, verificando se atendem às normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes e, em especial, à modicidade das tarifas e ao equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão e permissão, bem como ao aumento da competição no setor.

III - As atividades de regulação técnica visarão primordialmente à fiscalização, análise e controle dos padrões de qualidade dos serviços, verificando se atendem às normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes, e em especial, aos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação;

IV – Zelar pela qualidade dos serviços prestados, bem como pela modicidade das tarifas cobradas pelos mesmos;

V – Fazer cumprir as normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes aos serviços, e em especial, os contratos de concessão e permissão, instruindo os prestadores dos serviços quanto ao cumprimento de suas obrigações e prevenindo condutas violadoras de tais normas;

VI - Proteger os usuários contra práticas abusivas e monopolistas;

VII - Estimular a expansão e a modernização dos serviços, visando sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, conforme estabelecido no Plano Municipal de Saneamento básico (PMSB);

VIII - Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, avaliando o cumprimento das metas e padrões estabelecidos, impondo medidas corretivas e sanções quando for o caso;

IX - Fixar normas e instruções para a melhoria da prestação dos serviços, redução dos seus custos, segurança de suas instalações e atendimento aos usuários, observados os limites estabelecidos na legislação e nos instrumentos de delegação;

X - Analisar e emitir parecer sobre propostas dos prestadores de serviço quanto aos ajustes e modificações nos termos de suas obrigações e quanto à prestação dos serviços, aprovando ou rejeitando o que estiver no limite de sua competência;

XI - Acompanhar o desempenho econômico-financeiro da execução dos serviços, procedendo a análise e aprovação das revisões e dos reajustes tarifários para a manutenção do equilíbrio da prestação dos serviços;

XII - Atender as reclamações dos usuários, citando e solicitando informações e providências do prestador dos serviços, bem como acompanhando e comunicando as soluções adotadas;

XIII - Mediar os conflitos de interesse entre o concessionário e o poder concedente e entre os usuários e o prestador dos serviços, adotando, no seu âmbito de competência, as decisões que julgar adequadas para a resolução desses conflitos;

XIV - Acompanhar e auditar a manutenção das instalações e recursos operacionais dos sistemas de saneamento, assim como a incorporação de novos bens, para garantia das condições de reversão dos ativos ao poder público no termo dos instrumentos de delegação;

XV - Acompanhar e opinar sobre as decisões do titular do serviço, relacionadas com alterações dos termos dos instrumentos de delegação, com a sua rescisão antecipada, com as rescisões por término do prazo de delegação ou com as prorrogações dos instrumentos de delegação;

XVI - Prestar contas anualmente das suas atividades, incluindo demonstrações quanto à eficácia e efetividade de suas ações, seus custos e produtividade, ao Tribunal de Contas do Estado e à sociedade civil, em audiência pública específica;

XVII - Apoiar na formulação da Política Estadual e Municipal de Saneamento, bem como em outras atividades relativas aos serviços de saneamento;

XVIII - Viabilizar e manter serviço de atendimento ao usuário dos serviços públicos para receber reclamações e sugestões;

XIX - informar os usuários sobre as providências adotadas com relação às reclamações recebidas;

XX - Efetuar pesquisas de opinião para detectar os níveis de satisfação da população com relação aos serviços de saneamento de que trata esta Lei;

XXI - As sanções cabíveis serão aplicadas ao prestador do serviço por infração ao disposto em norma legal, regulamentar ou pactuada, apurada em procedimento administrativo, no qual se assegurará a ampla defesa e o contraditório.

XXII - A entidade reguladora no exercício de suas atribuições obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, exercendo suas atividades de modo a assegurar a prestação adequada dos serviços, nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes.

XXIII - Analisar os custos e o desempenho econômico-financeiro relacionado com a prestação dos serviços para verificação da modicidade das tarifas e estruturas tarifárias e da razoabilidade de propostas apresentadas pelos prestadores dos serviços para revisão ou reajuste das mesmas;

XXIV - Supervisionar o mercado com vistas a impedir práticas abusivas e de impedimento ao livre acesso aos serviços de saneamento básico;

XXV - Elaborar normas regulamentares, no âmbito de sua competência, sobre regulação técnica e econômica dos serviços, visando especialmente à melhoria da prestação dos serviços, redução dos seus custos, segurança de suas instalações e atendimento aos usuários, observados os limites estabelecidos na legislação e nos instrumentos de delegação;

XXVI - Promover consultas ao titular dos serviços, prestadores do serviço e usuários sobre assuntos relativos aos serviços;

XXVII - Promover estudos visando o acréscimo de qualidade e eficiência dos serviços, elaborando relatórios de sua evolução;

XXVIII - Avaliar as instalações dos prestadores dos serviços, bem como a infraestrutura utilizada na prestação dos serviços, identificando eventuais problemas e estabelecendo as medidas corretivas necessárias;

XXIX - Promover a coordenação com órgãos e entidades públicos e privados no trato de assuntos relativos aos serviços;

XXX - Promover a eficiência dos serviços e estimular a expansão dos respectivos sistemas, visando o atendimento das necessidades emergentes;

XXXI - Prevenir potenciais conflitos entre o titular dos serviços, prestadores dos



serviços e USUÁRIOS;

XXXII - Receber e julgar as reclamações dos usuários, citando e solicitando informações e providências do prestador dos serviços, bem como acompanhando e comunicando as soluções adotadas;

XXXIII - Fiscalizar a conservação das instalações e recursos operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assim como a incorporação de novos bens, para garantir as condições de reversão dos ativos ao poder público nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes;

XXXIV - Recomendar ao poder concedente a intervenção na concessão do serviço ou a sua extinção, nos casos previstos nas normas legais, regulamentares e pactuadas;

XXXV - Orientar o titular do serviço na preparação e execução dos procedimentos para delegação da prestação dos serviços, através de concessão e permissão, visando garantir a organicidade e compatibilidade daqueles processos com as normas e práticas adequadas de regulação;

XXXVI - Estabelecer o plano de contas para a prestação dos serviços e o sistema de informações da prestação dos serviços, inclusive editando as diretrizes para as informações periódicas e aquelas especiais relativas aos processos de revisão tarifária

XXXVII - O processo decisório da entidade reguladora obedecerá aos princípios do contraditório, da ampla defesa e da economia processual, nos termos dos procedimentos estabelecidos nas normas legais e regulamentares pertinentes.

XXXVIII - Compete à Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS proferir decisão administrativa definitiva com relação às questões referentes aos serviços sob sua competência regulatória, nos termos das normas legais e regulamentares pertinentes, inclusive das Resoluções emitidas por esta entidade.

XXXIX - A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS deve estabelecer o plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação, que representam conjunto de normas contábeis para o acompanhamento dos investimentos e receitas auferidas pela concessionária.

Art. 5º - O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, universalização, cortesia na prestação do serviço e de transparência nas informações

para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º - Para os fins previstos no *caput* deste artigo, considera-se:

I - regularidade: a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

II - continuidade: a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta à população;

III - eficiência: a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes, ao menor custo possível, repassando-se ao usuário eventuais ganhos de produtividade e economia obtidos;

IV - segurança: a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a usuários e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;

V - atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos usuários e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas;

VI - generalidade: universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todas as categorias de usuários;

VII - cortesia na prestação dos serviços: tratamento aos usuários com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;

VIII - modicidade: a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga pelos usuários;

IX - universalização: ampliação contínua da rede até atender toda a coletividade de municípios, nos termos e limites da delegação ou concessão dos serviços públicos e do Plano Municipal de Saneamento Básico;

X - transparência: aplicação de mecanismos para a mais ampla divulgação e informação dos pedidos e das reclamações realizadas pelos usuários, bem como das tarifas, das suspensões e interrupções na prestação dos serviços e dos demais assuntos de interesse dos usuários,

preferencialmente através da rede mundial de computadores (*internet*).

§ 2º - Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção no sistema e nas situações elencadas no Título IX deste Regulamento.

Art. 6º - Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, entre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido, exceto quando oriundos de culpa exclusiva do usuário, fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior.

§ 1º - O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da comprovação do dano, gerado por conduta da prestadora de serviço não albergada pelas causas excludentes constantes do caput do presente artigo.

§ 2º - O direito de reclamar pelos danos causados prescreve em 5 (cinco) anos, contados da ocorrência do fato gerador.

§ 3º - Os custos da comprovação dos danos serão de responsabilidade da prestadora de serviço, desde que oriundos de sua conduta.

## **SEÇÃO B - DAS OBRAS E DANOS NOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 7º - O prestador de serviços deverá, nas fases de elaboração dos projetos e execução das obras, obter todas as licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas que assegurem integral solidez e segurança a obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

Art. 8º - O PODER CONCEDENTE, após a aprovação das licenças, para a execução das obras e serviços, até a efetiva contratação dos mesmos, deverá concretizar as desapropriações e instituições de servidão, após a declaração de utilidade pública pelo mesmo, seja mediante processo administrativo ou por intermédio de ação judicial, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes.

Parágrafo único. A presente norma não se aplica aos contratos de concessão ou de programa celebrados com o prestador dos serviços anteriormente a vigência deste

Regulamento.

Art. 9º - O prestador de serviços deverá minimizar transtornos aos usuários e à população na fase de implantação de projetos, devendo, imediatamente após o término das obras, criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres nas áreas atingidas, de forma que os locais abertos ao trânsito estejam em adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas de cada município.

Art. 10 - O prestador de serviços solicitará ao titular dos serviços autorização para implantação de redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em logradouros, cujos greides não estejam definidos.

Parágrafo único - Na omissão ou recusa do titular dos serviços em fornecer o greide, conforme determinado no *caput* deste artigo, o prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações tornarem-se tecnicamente inadequadas.

Art. 11 - Não serão de responsabilidade do prestador de serviços as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de água e de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por empresas ou órgãos da Administração Pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais.

§ 1º - No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados e estarão sujeitas à anuência do prestador de serviços.

§ 2º - Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão reparados pelo prestador de serviços, assegurado o direito de regresso contra o causador do dano, desde que provada a culpa ou dolo em processo administrativo.

### **SEÇÃO C - DAS AMPLIAÇÕES NOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 12 - As obras de ampliação dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão atender as normas vigentes e estar em consonância com o Plano Municipal de Saneamento Básico.

Parágrafo único. A parte das despesas com as obras de ampliação dos sistemas

públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem a devida comprovação de viabilidade econômica ou não concatenadas com os planos municipais ou regionais de saneamento, correrá por conta exclusiva do prestador dos serviços, salvo se previamente autorizado pela ARIS e pelo Município.

## **CAPÍTULO II - DOS PROJETOS E NOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DOS CONDOMÍNIOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS, LOTEAMENTOS, VILAS E OUTROS**

Art. 13 - Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade.

Parágrafo único - Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento.

Art. 14 - O prestador de serviços fornecerá a licença para a execução das obras e dos serviços, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto pelo prestador de serviços, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 15 - As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços e demais órgãos competentes.

Parágrafo único - Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

Art. 16 - As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão executadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

Parágrafo único - As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico e observadas as posturas municipais vigentes.

Art. 17- Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais

prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados ao sistema público do prestador de serviços.

Art. 18 - Para sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, ficando a critério do incorporador, construtor ou do condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação.

Parágrafo único - Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel são de responsabilidade do condomínio.

Art. 19 - As edificações ou grupamento de edificações situadas internamente em cota:

I - superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II - inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.

Parágrafo único - As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

Art. 20 - Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporador.

### **TÍTULO III - DOS PRODUTOS, SERVIÇOS, PREÇOS E PRAZOS**

#### **CAPÍTULO I - DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

Art. 21 - Os serviços de abastecimento de água para o imóvel são de responsabilidade do prestador de serviços até o cavalete, inclusive.

Art. 22 - O prestador de serviços fornecerá água potável na qualidade preconizada pelo padrão de potabilidade definido na legislação vigente e nas normas expedidas pelos órgãos públicos competentes.

Art. 23 - O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

§ 1º - A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo nulo.

§ 2º - O prestador de serviços será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o *caput* deste artigo, caso comprove que:

I - a baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas, desde que o prestador de serviços tenha dado o aviso prévio de 48 (quarenta e oito) horas aos usuários afetados;

II - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros ou por culpa exclusiva do usuário, não vinculados ao prestador de serviços.

## **CAPÍTULO II - DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 24 - Os serviços de esgotamento sanitário do imóvel são de responsabilidade do prestador de serviços a partir da caixa de inspeção externa ou til de ligação, situada no passeio público ou testada do imóvel, até a rede pública coletora de esgotos sanitários, inclusive.

Parágrafo único. O prestador dos serviços observará os padrões de qualidade e eficiência estabelecidos em lei e nas normas expedidas pelos órgãos públicos competentes no que concerne ao esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários.

## **CAPÍTULO III - DOS SERVIÇOS COMERCIAIS E OPERACIONAIS SEÇÃO A - DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Art. 25 - O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, homologada pela ARIS.

Art. 26 - O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

§ 1º - Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis.

§ 2º - Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das

faturas de água e esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º - O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações.

Art. 27 - O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio. § 1º - Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares deste Regulamento, do regulamento dos serviços públicos de água e esgotos sanitários do prestador de serviços e da tabela com os prazos e valores dos serviços cobráveis, para conhecimento ou consulta.

§ 2º - O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 15 (quinze) dias para resposta.

§ 3º - A ARIS poderá, justificadamente, atenuar os requisitos exigidos no presente artigo, a fim de compatibilizar com a estrutura do prestador de serviços e com as especificidades do Poder concedente.

Art. 28 - O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito ou por meio eletrônico, no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá sempre informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação pelo usuário.

Art. 29 - O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.



Art. 30 - O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 31 - O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 32 - Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Parágrafo único - O prestador de serviços deverá manter os registros das solicitações dos usuários e dos documentos referentes ao tratamento das respectivas solicitações, que deverão ser disponibilizados à ARIS sempre que requisitado pela agência.

Art. 33 - O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e o uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

Parágrafo único - Todo o material deve ser encaminhado previamente à ARIS, para ciência e conhecimento do programa.

## **SEÇÃO B - DOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO DE MUROS E PASSEIOS**

Art. 34 - Nos serviços executados nos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e nos ramais prediais de água ou esgoto, que impliquem na demolição total ou parcial de muros e/ou passeios, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela imediata execução e recomposição, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantida a compatibilidade com o muro e/ou passeio anterior.

## **SEÇÃO C - DOS SERVIÇOS DE RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTOS**

Art. 35 - Nos serviços de ampliação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que impliquem na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela sua imediata execução e recomposição, devendo ser mantido o mesmo tipo de pavimento, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

Parágrafo único. Deverá o prestador dos serviços providenciar a adequada

sinalização dos locais de serviço, comunicando, inclusive, os órgãos de trânsito competentes, a fim de resguardar a segurança do tráfego de veículos e pedestres.

#### **CAPÍTULO IV - DOS PREÇOS E PRAZOS DE SERVIÇOS**

Art. 36 - Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no artigo 37:

I - em área urbana:

- a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;

II - em área rural:

- a) 05 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1º - A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 45, § 1º, inciso I, alíneas e, f e h.

§ 2º - Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 3º - Na hipótese do § 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

§ 4º - Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§ 5º - Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 3 (três) dias úteis da

data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 6º - Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

Art. 37 - O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 48, quando:

I - inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações.

Art. 38 - Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco dias) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Art. 39 - O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 40 - O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento.

§ 1º - Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela ARIS e disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços.

§ 2º - Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 41 - Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

I - o usuário não apresentar as informações que lhe couber;

II - não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e

IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

V - Houver irregularidades constatadas nas instalações de responsabilidade dos usuários § 1º - Havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado.

§ 2º - Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

## **TÍTULO IV - DA LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E ESGOTO**

### **CAPÍTULO I - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 42 - É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

Parágrafo único - O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Art. 43 - O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 44 - O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; ou

II - omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

Art. 45 - Salvo as situações excepcionadas neste Regulamento, toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º - Na hipótese do *caput* deste artigo, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso realizado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços ao prestador de serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados das adequações solicitadas pelo prestador de serviços, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e a coleta de esgotos dentro das especificações técnicas do prestador de serviços.

§ 2º - Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas neste Regulamento.

§ 3º Deverá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto, bem como pela responsabilização administrativa, civil e criminal.

§ 4º Deverá ainda o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, iniciar a cobrança por disponibilidade dos serviços de coleta e tratamento de esgoto no prazo de 90 dias após o aviso ao usuário.

Art. 46 - O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º - Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à:

I - obrigatoriedade de:

- a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;
- c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos deste Regulamento;
- d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos deste Regulamento;
- e) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de serviços;
- f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
- g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; e
- h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

II - eventual necessidade de:

- a) executar serviços nas redes públicas e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
- b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;
- c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio

ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;

d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação; e

f) aprovar, junto ao prestador de serviços, projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

§ 2º - O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 3º - As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 47 - O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

§ 1º - O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes do artigo 45, § 3º deste Regulamento;

III - pendente em nome de terceiros; ou

IV - cuja origem seja superior a 120 (cento e vinte) dias do pedido feito pelo usuário.

§ 2º - As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial e/ou hereditária

Art. 48 - Para que as ligações possam ser realizadas deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 67; e

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento não estiver previsto no Plano de Saneamento Básico referente à delegação dos serviços.

§ 2º Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, o prestador de serviços exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

Art. 49 - Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 50 - Efetivada a ligação de água e/ou de esgoto, o usuário será orientado sobre o disposto neste Regulamento, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião do recebimento do contrato de adesão.

Art. 51 - O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e a caixa de ligação de esgoto.

Art. 52 - As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 53 - As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 54 - Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 55 - O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro.



§ 1º - Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

§ 2º - Havendo conveniência técnica e observados os padrões do prestador de serviços, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

Art. 56 - Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

§ 1º - Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira.

§ 2º - As obras de que trata o parágrafo anterior deste artigo, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que não interfiram nas instalações do prestador de serviços.

§ 3º - No caso de a obra ser executada pelo interessado, o prestador de serviços fornecerá a licença para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

§ 4º - O prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

I - todas alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

II - todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado.

§ 5º - Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo prestador, este será responsável por sua execução.

§ 6º - As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

Art. 57 - A ligação de esgoto industrial exigirá do usuário a apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos e/ou entidades reguladoras.

## **CAPÍTULO II - DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO SEÇÃO A - DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS**

Art. 58 - Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 59 - No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

§ 1º - As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

§ 2º - As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário.

§ 3º - O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§ 4º - Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordada entre o prestador de serviços e o interessado.

§ 5º - Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 60 - O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único - Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

I - preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no *caput* deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do artigo anterior; e

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

Art. 61 - As ligações temporárias de água serão hidrometradas, devendo o consumo

ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

Art. 62 - Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja em bom estado de conservação.

§ 1º - Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser procedida, a cargo do usuário, a desinfecção da instalação predial de água e a limpeza do reservatório, que deverá ser repetida a cada 6 (seis) meses, no mínimo.

§ 2º - Para fins de ligação definitiva, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção e a categoria de usuário para efeito de enquadramento na estrutura tarifária correspondente.

## **SEÇÃO B - DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS**

Art. 63 - As ligações definitivas serão realizadas mediante a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente ao condomínio em edificações.

Parágrafo único - Nas ligações de água e/ou de esgoto efetuadas em estabelecimentos industriais e de serviços, que tenham água como insumo, deverá o usuário declarar a previsão mensal do consumo de água no início de seu fornecimento.

Art. 64 - Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Parágrafo único - O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação.

Art. 65 - Para que as ligações definitivas possam ser realizadas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes de ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 66 - Para atendimento a grandes consumidores, conforme critérios definidos pelo prestador de serviços e homologados pela ARIS, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II - conter projeto arquitetônico, memorial hidro sanitário, ambos aprovado pelo órgão de fiscalização municipal competente; bem como a viabilidade de abastecimento, aprovada pelo prestador de serviços;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

IV - informar a previsão de consumo mensal de água e vazão de esgoto.

Art. 67 - O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º - Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 2º - Caso a distância seja maior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo estabelecidos pelo prestador de serviços e previamente homologados pela ARIS.

§ 3º - Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não sistema público disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 4º - Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

## **TÍTULO V - DA INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E ESGOTO**

### **CAPÍTULO I - DA INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA**

Art. 68 - As instalações das unidades usuárias de água serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

Art. 69 - Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de

serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

Art. 70 - É vedado:

I - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

III - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

Art. 71 - Observada a pressão mínima pelo prestador, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à viabilização do seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 72 - É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas neste Regulamento, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal, conforme o caso.

## **CAPÍTULO II - DA INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO**

Art. 73 - As instalações das unidades usuárias de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

Parágrafo único - Os despejos a serem lançados na rede pública de esgotamento sanitário deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

Art. 74 - Todas as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

Art. 75 - É vedado:

I - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;

II - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação; e

III - o despejo na rede pública de esgotos provenientes de banheiros químicos de qualquer espécie.

Art. 76 - As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede pública de esgotamento sanitário, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

### **CAPÍTULO III - DA MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTOS**

Art. 77 - É responsabilidade do usuário a manutenção das instalações prediais de água e de esgotos assentadas na área interna da respectiva unidade usuária.

### **CAPÍTULO IV - DOS RAMAIS E COLETORES**

Art. 78 - Os ramais prediais serão assentados pelo prestador de serviços às suas expensas.

Art. 79 - Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

I - máxima, mínima e média da pressão da rede pública de abastecimento de água;

II - capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário, para atendimento ao usuário.

Art. 80 - O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintas.

Parágrafo único - Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo.

Art. 81 - Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

Art. 82 - As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 83 - As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

§ 1º - Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto ao prestador de serviços para verificar a viabilidade do atendimento.

§ 2º - O prestador de serviços poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta deste.

§ 3º - A pedido do usuário, o prestador de serviços poderá fornecer água bruta, mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

## **SEÇÃO A - DA MANUTENÇÃO DOS RAMAIS PREDIAIS E COLETORES PREDIAIS**

Art. 84 - A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 85 - Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto neste Regulamento.

§ 1º - A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, cada um assumindo a parcela do sistema situada em seu lote, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º - É facultado ao prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto.

§ 3º - Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 4º - Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 86 - Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

Art. 87 - Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no artigo 135.

Art. 88 - A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

## **CAPÍTULO V - DO HIDRÔMETRO**

Art. 89 - O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizado através da leitura do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

§ 1º - Ao critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume de esgotos.

§ 2º - Todos os medidores, de água ou esgoto, serão verificados e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

§ 3º - Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 90 - O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

### **SEÇÃO A - DA PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO**

Art. 91 - Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 1º - Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 2º - É facultado ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários, o direito de



redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles.

§ 3º - Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 4º - A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 5º - A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

§ 6º - A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 7º - A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 8º - Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do § 6º deste artigo.

Art. 92 - Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

## **SEÇÃO B - DA VERIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO**

Art. 93 - A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 94 - O usuário poderá obter verificações dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

§ 1º - O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao

usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2º - Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 3º - O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º - Em caso de nova verificação junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, ou pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º - Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 123, *caput* e inciso II, devendo ser apuradas e devolvidas as importâncias pagas irregularmente nos últimos 5 (cinco) anos anteriores à data da solicitação de verificação pelo usuário, com a apuração detalhada dos meses de consumo.

§ 6º - Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

## **TÍTULO VI - DO CADASTRO COMERCIAL E DAS ECONOMIAS DOS IMÓVEIS**

Art. 95 - O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas neste Regulamento.

Parágrafo único - O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da tarifa mais vantajosa a que o usuário tiver direito, em especial quando a finalidade informada for residencial, caso em que a classificação será definida considerando as categorias de usuários: Residencial ou Baixa Renda.

Art. 96 - As categorias de usuários para as quais devem ser classificadas as economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário estão definidas na Estrutura Tarifária do Contrato.

Parágrafo único - A Estrutura Tarifária deverá garantir a aplicação de condições

especiais aos usuários de baixa renda beneficiados por tarifa social.

Art. 97 - Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - emitir comunicado específico ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação; e

II - quando for o caso, emitir comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 1º - Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º - Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

## **CAPÍTULO II - DO CADASTRO DAS ECONOMIAS**

Art. 98 - O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF;

II - número de conta da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

IV - número de economias por categorias de usuário;

V - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de

esgotamento sanitário;

VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VII - código referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável; e

VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização.

Art. 99. Para efeito deste Regulamento, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de Faturamento e Comercialização, atendendo as seguintes características:

I - Cada casa com numeração própria;

II - Cada casa ainda que sem numeração própria e que conte com instalação individual de água;

III - Apartamento com ocupação residencial ou comercial, exceto os de hotéis, motéis, casas de saúde ou similares;

IV - Cada loja e Residência com a mesma numeração, com instalação de água em comum;

V - Cada loja, sobreloja ou sala, que conte com instalação de água individual;

VI - Cada grupo de 2 (duas) lojas, sobreloja, ou fração de duas, com instalação de água em comum;

VII - Cada grupo de 4 (quatro) salas ou fração de quatro, com instalação de água em comum;

VIII - Cada grupo de 6 (seis) quartos, ou fração de seis, em hotéis, motéis, pensões, casa de saúde ou similares, dotados de instalação própria de água;

IX - Cada grupo de 3 (três) apartamentos em hotéis, motéis ou casa de saúde, ou fração de grupo, dotados de instalação própria de água;

X - A edificação utilizada para fins Comerciais, Industriais ou Públicas, por uma só pessoa jurídica;

XI - O imóvel sem edificação ou em construção, dotado de instalação de água;

XII - Todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água.

Parágrafo único - A unidade econômica não caracterizada nos incisos acima, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

Art. 100 - Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, para efeito de classificação o prestador de serviços poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e os respectivos faturamentos devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

Parágrafo único - Na hipótese prevista no *caput*, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

## **TÍTULO VII - DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA**

### **CAPÍTULO I - DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO**

Art. 101 - Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas; ou

II - não medidas.

Art. 102 - Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º - Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses.

§ 2º - O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º - Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetado para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou

II - a adoção do consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de

cálculo a ser utilizada.

§ 4º - Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 5º - No caso do impedimento ser motivado pelo usuário, o faturamento continuará a ser realizado pela média, nos termos do § 1º deste artigo, até que o usuário promova a instalação da caixa de proteção ou cubículo, conforme regulamentação do prestador de serviço, quando então será promovido o ajuste de volumes e valores.

§ 6º - No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

Art. 103 - O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

§ 1º - O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º - Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º - O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 4º - Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento, respeitada a tarifa mínima da unidade.

§ 5º - O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

§ 6º - Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos hidrômetros e para

a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

Art. 104 - As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;

II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos; e

III - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

§ 1º - Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pelo prestador de serviços.

§ 2º - A adoção de intervalo de leitura e/ou de faturamento plurimensal deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 105 - Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, o qual não poderá ser superior a 20m<sup>3</sup> (vinte metros cúbicos) por cada economia.

Parágrafo único - O prestador notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de abastecimento de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.

Art. 106 - Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

Parágrafo único - Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias, sendo desprezadas as diferenças inferiores a 5% (cinco por cento).

## **SEÇÃO A - DO AUMENTO DO VOLUME MEDIDO**

Art. 107 - Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo

usuário, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§ 1º - No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, haverá o desconto de valor correspondente a até 70% (setenta por cento) do volume medido acima da média de consumo, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

§ 2º - Fica estabelecido que poderão ser revisadas no máximo 02 (duas) faturas sequenciais dentro do período correspondente a 12 (doze) meses para as solicitações de usuários por motivo de volume excessivo de água fornecido ao imóvel, decorrente de vazamento de difícil identificação.

§ 3º - O prazo de reclamação do usuário é de até 60 (sessenta) dias após o vencimento da fatura.

§ 4º - Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário deverá apresentar ao prestador de serviços, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 5º - O prestador de serviços poderá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 6º - Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 7º - O usuário perderá o direito ao desconto, referido no §1º, se for comprovada a má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

## **CAPÍTULO II - DA REMUNERAÇÃO**

Art. 108 - Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados sob a forma de tarifas e outros preços públicos, reajustáveis periodicamente, de acordo com Resolução tarifária específica, de modo que atenda à geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos no Plano Municipal de Saneamento Básico, a recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço em regime de eficiência e a remuneração adequada do capital investido pelo prestador dos serviços.

Art. 109 - É vedado ao prestador de serviços conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e esgoto, inclusive a entidades públicas federais,



estaduais e municipais, salvo se previamente autorizado pela legislação do titular dos serviços, fato que deve ser ponderado na composição ou no reajustamento tarifário.

## **SEÇÃO A - DOS CONTRATOS DE ADESÃO E ESPECIAIS**

Art. 110 - A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando-se o usuário pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 111 - É condição de validade do contrato de adesão para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário a homologação do respectivo modelo pela ARIS.

Art. 112 - O contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

II - previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;

III - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;

V - critérios de rescisão; e

VI - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

§ 1º - Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato de adesão deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início do contrato.

§ 2º - O prazo de vigência do contrato de adesão de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

Art. 113 - O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, somente nos seguintes casos:

- a) demolição da edificação ou fusão de ligações;
- b) interdição judicial ou administrativa da edificação, sem condições de habitabilidade ou uso;
- c) desapropriação de imóvel por interesse público.

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a) interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) fusão de ramais prediais.

Art. 114 - É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta em conformidade com outorga de órgão competente de recursos hídricos;

III - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;

V - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão ou do plano de saneamento básico;

VI - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento

sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

Parágrafo único - A ARIS aprovará modelos de contratos previamente, como condição para sua validade.

### **CAPÍTULO III - DA FATURA DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 115 - As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas de vencimento.

§ 1º - As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.

§ 2º - O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º - O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 116 - A fatura mínima por economia corresponde ao volume mínimo de consumo de 10 m<sup>3</sup>.

Parágrafo único - Entende-se por economia a subdivisão de um imóvel, com atividades independentes, em um ou mais pontos de consumo de água; as economias são classificadas em “categorias de uso” de acordo com os critérios seguintes:

I - Social ou Baixa Renda:

a) economia com fim residencial, caracterizada como “baixa renda” pela CONCESSIONÁRIA em sua área de concessão, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria devendo ser submetida pela prestadora à prévia aprovação da ARIS.

II – Residencial:

a) cada casa ou apartamento de uso exclusivamente residencial;

b) cada casa ou apartamento de uso residencial, mas que abrigue pequena atividade comercial ou industrial exercida por pessoa residente.

Salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria:

Prédios Residenciais;

Construções Residenciais;

Entidades de classe (sindicatos, associações, etc.);

Associações Culturais, Recreativas, Esportivas;

Congregações Religiosas;

Organizações com fins filantrópicos (asilos, orfanatos, albergues) ou sem fins lucrativos;

Templos, igrejas;

Pequenas oficinas artesanais (sapateiro, relojoeiro, oficinas de bicicleta, rádio, televisão e outras).

III – Comercial:

a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por pessoa física ou jurídica para exercício de atividade de compra, venda ou prestação de serviços;

b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel, não importa de que natureza ou finalidade, que não se enquadre nas categorias “residencial”, “industrial” ou “pública”.

Salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria:

- Construções Comerciais;
- Estabelecimentos comerciais (lojas, mercados, quitandas, barbearias, salões de beleza, laboratórios, padarias, açougues, confeitarias, estabelecimentos bancários e outros);
- Escritórios;
- Cemitérios particulares;
- Bares, restaurantes, hotéis e pensões;
- Cinemas e casas de diversão;
- Escolas Particulares;
- Hospitais Particulares;

- Posto de Gasolina SEM lavagem.

#### IV – Industrial:

a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade classificada como industrial pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – FIBGE, ressalvado o disposto na alínea b, do inciso I, deste artigo.

Salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria:

- Construções industriais;
- Depósitos (materiais, produtos agrícolas e combustíveis);
- Postos de Gasolina com lavagem de automóvel feita através de água da Concessionária;
- Máquina para beneficiamento de cereais;
- Beneficiamento de madeira;
- Serrarias, Laminadoras;
- Fábricas de: sorvete, gelo, artefatos de cimento, tecidos, papel, conservas, bebidas, móveis, cerâmica, etc.;
- Indústrias metalúrgicas, matadouros, usinas siderúrgicas;
- Imóvel em construção ou de 1 ou 2 pavimentos, que tenham área construída igual ou superior a 600 m<sup>2</sup>; edificações com 3 ou mais pavimentos; conjuntos habitacionais; loteamentos e condomínios. Após a liberação do “Habite-se” o imóvel deverá ser reclassificado conforme a categoria de ocupação

#### V – Pública:

a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade de entidade da Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, de direito público;

b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por entidade privada sem fins lucrativos e reconhecida como de utilidade pública.

Salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria:

- Repartições públicas (federais, estaduais, municipais e autárquicas);

- Economias mistas (federais, estaduais e municipais);
- Escolas Públicas;
- Hospitais Públicos;
- Jardins e cemitérios públicos;
- Quartéis.

Art. 117 - Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 118 - A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

Parágrafo único - Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 5 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público;

III - 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

Art. 119 - A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do medidor e do lacre;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

X - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIV - os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARIS;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora;

XVI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;

XVII - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005; e

XVIII - aviso sobre a constatação de alta de consumo.

Art. 120 - Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 121 - Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

Parágrafo único - No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 122 - Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a cobrar: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas;

II - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 129;

III - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 123 - Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º - Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º - O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º - Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARIS, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência, nos termos do seu Regimento Interno.

§ 4º - Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços



providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 124 - Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

Parágrafo único - O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressaltando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 125 - Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 126 - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição;

II - fusão de economias;

III - incêndio;

IV - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou

V - outras situações, conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARIS.

Parágrafo único - O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 127 - O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - verificação de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 94;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário; e

VII - outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela ARIS.

§ 1º - Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º - A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º - A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º - Ao serviço relacionado no inciso IV, fica vedada ao prestador de serviços a cobrança de tal serviço após a purgação da mora por parte do usuário inadimplente enquadrado em regime especial de tarifa social ou de baixa renda, assim homologada pela ARIS.

§ 5º - O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 6º - O prestador de serviços proporá "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", a ser homologada pela ARIS e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados neste Regulamento e outros que julgar necessários.

#### **CAPÍTULO IV - DA COBRANÇA**

Art. 128 - O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 129 - As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as

devoluções mencionadas no inciso II do artigo 122, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

§ 1º - O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º - O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita esta a protesto e a execução.

Art. 130 - Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 131 - O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§ 1º - Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º - Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 129.

Art. 132 - O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 133 - É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

## **TÍTULO VIII - DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES**

### **CAPÍTULO I - DAS INFRAÇÕES**

Art. 134 - Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - Intervenção nas instalações dos Sistemas Públicos de Água e Esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

- II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- III - Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- IV - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- V - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VI - Ligação clandestina de água e esgoto;
- VII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- VIII - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- IX - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com débito;
- XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;
- XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XIV - Violação do lacre da porta caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- XVII - Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
- XVIII - Interligação de instalações prediais de água em imóveis distintos sem débito;
- XIX - Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro
- XX - Impedimento involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;

XXI - Instalação de aparelhos supressores de ar;

XI - lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (CI).

Parágrafo único - É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que o seja atendido o subitem 9.4 da Portaria N° 246/2000 do INMETRO, que determina: "Qualquer dispositivo adicional, projetado para ser instalado adjunto ao hidrômetro, deve ser submetido à apreciação por parte do INMETRO, com vistas a verificar se o mesmo influencia o desempenho metrológico do medidor."

Art. 135 - Além de outras penalidades previstas neste Regulamento, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Parágrafo único - A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARIS, devendo, preferencialmente, ser revertida ao fundo municipal de saneamento.

Art. 136 - Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;

h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e

j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços;

II - entregar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria ou órgão equivalente do prestador de serviços e à ARIS;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;

b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou

c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas a e b, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do consumidor ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único - Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação de penalidade administrativa, exceto nos casos de sucessão comercial de má-fé e/ou hereditária.

Art. 137- Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das multas, verificarem-se diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

a) o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;

b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

II - se após 30 (trinta) dias o usuário não regularizar sua situação junto ao prestador de serviços, ou seja, o pagamento da multa, diferença de consumo e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Parágrafo único - Sem prejuízo da suspensão dos serviços, aplicável em qualquer religação à revelia, os procedimentos referidos neste artigo não poderão ser empregados em faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade.

Art. 138 - É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º - Da decisão cabe recurso à ARIS no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

§ 2º - Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela ARIS, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

## **TÍTULO IX - DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **CAPÍTULO I - DOS MOTIVOS E DA DIVULGAÇÃO NA INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA**

Art. 139 - O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou

capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Art. 140 - O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Parágrafo único - Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 141- No caso de interrupção do serviço com duração superior a 18 (dezoito) horas, o prestador de serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único - O fornecimento de emergência, de que trata o *caput* deste artigo, deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do prestador de serviços.

Art. 142 - O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

V - solicitação do usuário, nos limites deste Regulamento;

VI - não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo prestador de serviços e ultrapassado o prazo para a devida regularização.

VII - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito; e



VIII - manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário.

Parágrafo único. Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar o usuário, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso V deste artigo;

Art. 143 - O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

II - por inobservância do disposto nos artigos 51 e 91, § 3º;

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

§ 1º - O aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 1º - Para fins de aplicação do inciso I do presente artigo, não poderá ser procedida a interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água com fundamento no não pagamento de tarifas vencidas há mais de 120 (cento e vinte) dias.

§ 2º - É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços pelo impedimento de acesso ao hidrômetro do usuário que não tenha sido tempestivamente notificado acerca da dificuldade de efetivação da leitura.

§ 3º - O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 4º - Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água ou a cobrança pelo serviço de coleta de esgoto, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 5º - Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

§ 6º - Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a

religação, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o usuário.

§ 7º - No caso de suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

- a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da última fatura emitida antes da suspensão indevida da unidade usuária.

Art. 144 - O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 145 - Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 146 - A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios estabelecidos na legislação federal ou em norma específica.

Art. 147 - A interrupção ou a restrição da distribuição de água por inadimplência a usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias à ARIS, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

Parágrafo único - Define-se como serviço essencial à população com vistas a comunicação prévia, aplicável à suspensão, as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

- I - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;
- II - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;
- III - unidade hospitalar;
- IV - unidade operacional do serviço público de limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos;
- V - unidades que tenham cadeias, penitenciárias ou similares.

Art. 148 - Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Art. 149 - O prestador de serviços deverá comunicar imediatamente à ARIS todas as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como: rompimento de adutoras, *by pass* (desvio) em ETEs, paralisação no bombeamento de esgotos, vazamentos de produtos perigosos e outros da mesma natureza.

## **CAPÍTULO II - DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS**

Art. 150 - O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo prestador de serviços.

Art. 151 - Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 152 - Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único - O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá:

I - informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e

II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

## **TÍTULO X- DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA**

Art. 153 - Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos, no regulamento do prestador de serviços e na legislação pertinente;

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 142 e 143;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais; e

d) lançamento na rede pública de esgotamento sanitário de despejos que exijam tratamento prévio.

§ 1º - No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

§ 2º - Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

§ 3º - O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto.

Art. 154 - Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

## **TÍTULO XI - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 155 - A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

I - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;

II - o imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;

III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário;

IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 156 - Os usuários ficam sujeitos à ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito neste Regulamento, dentro dos limites da legislação e dos atos de delegação dos serviços.

Art. 157 - Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de

outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARIS, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização dos prestadores de serviços.

Art. 158 - Prazos mais benéficos aos usuários, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos neste Regulamento.

Art. 159 - O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas neste Regulamento, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art. 160 - Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), vinculado ao Ministério das Cidades e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária. .

§ 1º - Quando da prestação de informações ao SNIS e ao SISÁGUA, deverá o prestador de serviços encaminhar cópia dessas informações à ARIS.

§ 2º - Deverão os prestadores de serviços cumprir a obrigação prevista no *caput* do presente artigo a partir da publicação e vigência da presente Resolução, não se aplicando o prazo previsto no artigo 164.

Art. 161 - Cabe à ARIS resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Parágrafo único - Na resolução desses casos, a ARIS poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços, desde que não contrário às normas reguladoras.

Art. 162 - A presente Resolução aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 163 - Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 164 - Este Regulamento entra em vigor na data da sua publicação no órgão de

publicidade oficial do Município.

Navegantes, xx de xxx de xxxxxx.

## **ANEXO ÚNICO - TERMINOLOGIA**

I - adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

II - verificação do hidrômetro: processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;

III - água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

IV - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano;

V - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial;

VI - alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;

VII - caixa de ligação de esgoto: dispositivo padronizado ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, no passeio público, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;

VIII - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

IX - ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

X - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

XI - coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

XII - consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos mensais definido pela ARIS ou pelo titular dos serviços;

XIII - contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XIV - contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

XV - corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio.

XVI - despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

XVII - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XVIII - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XIX - fatura: nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

XX - fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XXI - hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

XXII - imediata execução e recomposição: responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e terminar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

XXIII - inspeção: fiscalização da unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

XXIV - instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXV - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

XXVI - lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXVII - ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

XXVIII - limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para restringir o volume fornecido de água;

XXIX - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XXX - padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de esfera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XXXI - plano de investimento: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador;

XXXII - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se



como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XXXIII - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

XXXIV - ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso a que se destina;

XXXV - ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;

XXXVI - ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

XXXVII - rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XXXVIII - rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

XXXIX - registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

XL - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

XLI - reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

XLII - restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;

XLIII - sistema condominial de esgoto - sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;

XLIV - sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XLV - sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e

disposição final de esgotos sanitários;

XLVI - Supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;

XLVII - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

XLVIII - usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador do serviço o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais; e,

XLIX - vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.