

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 9/2014 - CR.

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme processo n.º 201300029003800.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Conselheiro Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberados;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 7.755, de 29 de outubro de 2012, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar o serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e criou o Conselho Estadual de Saneamento - CESAN e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando que a atuação da AGR se faz necessária para a regularidade, continuidade e qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

Considerando que a boa qualidade do serviço público é um direito dos USUÁRIOS;

Considerando que compete ao Conselho Regulador da AGR deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, nos termos do § 4º, do artigo 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 12 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DO OBJETIVO**

Art. 1º Esta Resolução objetiva estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, regulados, controlados e fiscalizados pelo ente regulador, disciplinando o relacionamento entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e os seus USUÁRIOS.

Parágrafo único. Estão sujeitas aos dispositivos desta Resolução todos os PRESTADORES DE SERVIÇOS regulados, controlados e fiscalizados pelo ente regulador, por força de lei ou convênio.

**CAPÍTULO II
DA COMPETÊNCIA**

Art. 2º Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água e esgotamento sanitário, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores

e comercialização dos serviços, e o monitoramento operacional de seus serviços nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão ou de programa de cada município.

CAPÍTULO III DA TERMINOLOGIA

Art. 3º Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

I - abastecimento de água - distribuição de água potável ao USUÁRIO final, previamente tratada, através de ligações à rede distribuidora;

II - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

III - aferição do hidrômetro - processo de verificação da situação de medição do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes;

IV - AGR - Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos;

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

VI - AVTO - atestado de viabilidade técnica operacional;

VII - CESAN - Conselho Estadual de Saneamento;

VIII - coleta de esgoto - recolhimento do refugo líquido através de ligações à rede coletora;

IX - coletor predial - tubulação de esgoto na área interna do lote até ao dispositivo de ligação de esgoto;

X - composição tarifária - conjunto dos parâmetros levados, na forma legal, em consideração para a determinação dos custos unitários dos serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

XI - contrato de prestação de serviços 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 do serviço;

XII - contrato de adesão - instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou pelo USUÁRIO;

XIII - despejo doméstico - resíduo líquido decorrente do uso da água para fins residenciais;

XIV - despejo não doméstico - resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

XV - dispositivo de ligação de esgoto - caixa de ligação ou terminal de inspeção e limpeza conectado a rede pública de coleta de esgoto sanitário por meio do ramal predial de esgoto;

XVI - 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;

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

XVIII - esgoto sanitário - resíduo líquido proveniente do uso da água para fins higiênicos;

XIX - extravasor - tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou esgoto;

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

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

XXII - INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

XXIII - 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;

XXIV - instalação predial de esgoto - conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas a montante do ponto de coleta de esgoto;

XXV - lacre - dispositivo destinado a caracterizar a violabilidade do hidrômetro, ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXVI - ligação - é a interligação do sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, respectivamente, ao padrão de ligação de água ou ao dispositivo de ligação de esgoto;

XXVII - limitador de consumo - dispositivo instalado no ramal predial para limitar o consumo de água;

XXVIII - monitoramento operacional - acompanhamento e avaliação dos serviços, equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXIX - padrão de ligação de água - conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XXX - política de ligação de água - política de normatização das ligações de água com a finalidade de padronizar os procedimentos envolvendo todas as suas etapas desde o requerimento até a execução da ligação de água;

XXXI - política de ligação de esgoto - política de normatização das ligações de esgoto com a finalidade de padronizar os procedimentos envolvendo todas as suas etapas desde o requerimento até a execução da ligação de esgoto;

XXXII - ponto de entrega de água - é o ponto de conexão do padrão de ligação de água com a instalação predial de água;

XXXIII - ponto de coleta de esgoto - é o ponto de conexão do dispositivo de ligação de esgoto com a instalação predial de esgoto;

XXXIV - PRESTADOR DE SERVIÇOS - pessoa jurídica ou consórcio de empresas ao qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço;

XXXV - ramal predial de água - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede distribuidora de água e o ponto de entrega de água;

XXXVI - ramal predial de esgoto - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede coletora de esgoto e o dispositivo de ligação de esgoto;

XXXVII - rede distribuidora de água - conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a alimentar os ramais prediais.

XXXVIII - rede coletora de esgoto - conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a coletar esgotos.

XXXIX - registro - peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial ou aplicada na origem do alimentador predial;

XL - regulamento de operações do PRESTADOR DE SERVIÇOS - normas que definem e disciplinam os serviços públicos de abastecimento de água, de coleta e tratamento de esgotos sanitários;

XLI - religação - procedimento efetuado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

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

XLIII - SAA - Sistema de Abastecimento de Água - conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XLIV - SES - Sistema de Esgotamento Sanitário - conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição

final de esgotos sanitários;

XLV - tarifa de água - preço correspondente ao volume de m³ (metro cúbico) de água fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com cada faixa / categoria de consumo;

XLVI - tarifa de esgoto - preço correspondente ao volume de m³ (metro cúbico) de esgoto coletado, afastado e/ou tratado executado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, de acordo com cada faixa / categoria de consumo;

XLVII - titular do serviço - o Estado ou o Município competente para assegurar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, procedendo esse com a execução, descentralização, concessão ou permissão dos mesmos, nos termos constitucionais e legais pertinentes;

XLVIII - USUÁRIO - toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representado, que solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário (coleta, afastamento e/ou tratamento de esgoto) e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais;

XLIX - unidade usuária - economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

CAPÍTULO IV **DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 4º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto deverá ser feito pelo interessado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS e formalizado por contrato, ficando o USUÁRIO responsável pelo pagamento dos serviços prestados e cumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto, cientificará o USUÁRIO da:

I - obrigatoriedade de:

a) apresentar, quando pessoa física, cópia da carteira de identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação equivalente com foto e cópia do

cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), ou, quando pessoa jurídica, cópia do contrato social e cópia do cartão do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

b) apresentar documento que comprove na forma legal a propriedade ou a posse do imóvel;

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas e padrões expedidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e pelos órgãos oficiais pertinentes;

e) instalar em local apropriado e de livre acesso, o padrão de ligação de água e o dispositivo de ligação de esgoto, conforme política de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇOS;

f) declarar descritivamente o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;

g) celebrar na forma estabelecida o contrato para o abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

h) fornecer as informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;

i) fornecer as informações referentes ao cadastro comercial, conforme modelo aprovado pela entidade reguladora.

§ 2º Na obrigação prevista na alínea “b”, do inciso I deste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS mediante prévia aprovação do ente regulador, poderá definir procedimento diferenciado para os casos especiais.

II - eventual necessidade de:

a) executar serviços nas redes 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 de interceptores quando forem destinados ao 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 de coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

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

f) aprovar previamente o projeto da extensão de rede pública, quando houver interesse próprio na sua execução, elaborado de acordo com as normas técnicas.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá encaminhar ao USUÁRIO cópia do contrato até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 4º As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 5º Toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário disponível e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros serviços decorrentes da conexão e do uso desses serviços, ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e do meio ambiente.

Art. 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá condicionar a ligação, religação, reativação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do USUÁRIO.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS não poderá condicionar a ligação, religação, reativação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais ao pagamento de débitos pendentes em nome de terceiros.

Art. 7º Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, nos casos de:

I - serem superadas as distâncias previstas no art. 25 desta Resolução;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º O pagamento previsto na hipótese do inciso II deste artigo, somente

será aplicado se o investimento não estiver previsto no Plano Municipal de Saneamento.

§ 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 das normas específicas existentes sobre o assunto.

Art. 8º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada no PRESTADOR DE SERVIÇOS, cabendo-lhe um só número de conta / inscrição.

Art. 9º O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução.

Art. 10. 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 da entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 11. As ligações de água e 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. 12. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailer e outros, fixos ou ambulantes, situados em logradouros públicos, somente terão acesso aos ramais prediais de água e de esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 13. O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

CAPÍTULO V

DO PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA E DO PONTO DE COLETA DE ESGOTO

Art. 14. O ponto de entrega de água deverá 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. 15. É de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, até o padrão de ligação de água e/ou dispositivo de ligação de esgoto, elaborar os projetos, executar as obras necessárias e participar financeiramente, nos termos do Plano Municipal de Saneamento e das normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como operar e manter seus sistemas de água e de esgoto.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, no caso de inexistência de rede de distribuição de água e/ou de rede coletora de esgotos em frente a unidade usuária, deverá executar a extensão da rede de água e/ou de esgoto até uma distância de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto final da rede existente até o ponto do colar de tomada de água ou do ponto de conexão do ramal de esgoto, prevalecendo as diretrizes do Plano Municipal de Saneamento.

§ 2º No caso de extensão da rede em distância superior a 20 (vinte) metros, poderá ser cobrado do USUÁRIO os custos decorrentes da extensão adicional da rede pública de água ou de esgoto, conforme a “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” e o estudo de viabilidade técnica e econômica realizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º As obras de que trata o “caput” deste artigo, se pactuado entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de empresa habilitada, desde que não interfiram nas instalações em operação do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, ao analisar o projeto ou a obra, deverá indicar tempestivamente:

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

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

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS será responsável pela execução das alterações ou adequações que tempestivamente deixar de indicar.

§ 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, no caso da obra ser executada pelo interessado, autorizará a sua execução após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas e padrões vigentes.

§ 7º As instalações resultantes das obras de que trata este artigo passarão a integrar a rede pública, destinando-se ao atendimento do interessado e de outros USUÁRIOS que possam ser beneficiados com as mesmas.

CAPÍTULO VI DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 16. 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. 17. No pedido de ligação 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 a duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º As despesas com instalação, retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento é de responsabilidade do USUÁRIO.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, a título de garantia, poderá exigir 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 Serão consideradas como despesas referidas no § 2º deste artigo, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e os custos de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 18. O interessado deverá anexar ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único. O interessado para ser efetuada sua ligação deverá:

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

II - efetuar o pagamento dos orçamentos respectivos, conforme previsto nos § 2º e § 3º do art. 17 desta Resolução;

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

Art. 19. Em ligações temporárias para construção, o ramal predial poderá ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

Art. 20. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos de reforma ou ampliação de prédio ligado às redes de água e/ou de esgoto, poderá manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação.

Parágrafo único. O proprietário ou construtor, antes de iniciada a obra, deverá solicitar a regularização da ligação, observando o estabelecido no art. 24 desta Resolução, com a apresentação do desenho da instalação provisória e a localização do ramal predial previsto para a ligação definitiva.

CAPÍTULO VII **DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS**

Art. 21. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente.

Parágrafo único. Nos pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o interessado declarar a previsão mensal do consumo de água e vazão de esgoto.

Art. 22. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do PRESTADOR DE SERVIÇOS e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar a autorização do órgão competente.

Art. 23. O ramal predial instalado provisoriamente para construção poderá ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

Parágrafo único. O USUÁRIO, antes de efetuada a ligação definitiva, deverá fazer a desinfecção da instalação predial de água.

Art. 24. Para atendimento a grandes consumidores e antes do início das obras, os interessados deverão preencher o formulário de solicitação de estudos sobre a viabilidade técnica e apresentar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS para aprovação.

Art. 25. O PRESTADOR DE SERVIÇOS executará o ramal predial de água ou de esgoto até uma distância máxima de 15 (quinze) metros medida a partir do padrão de ligação de água ou do dispositivo de ligação de esgoto até o eixo da rede existente.

§ 1º Ficará a cargo do USUÁRIO a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, conforme política de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º Poderá ser cobrado do USUÁRIO os custos decorrentes da extensão adicional de ramal, se a distância for maior do que a prevista no “caput” deste artigo, adotando critérios de cálculo preestabelecidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pelo ente regulador.

§ 3º As instalações resultantes das obras referidas no § 2º deste artigo passarão, sem qualquer ressarcimento, a integrar a rede pública.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos de condomínios, fornecerá água em uma única ligação e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos incorporadores e/ou condôminos.

§ 5º Em casos especiais por celebração de contrato com o USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá adotar outros critérios, observada a sua viabilidade técnica/econômica.

§ 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS instalará o ramal predial de água e ou

de esgoto, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 7º O dispositivo de ligação de esgoto será instalado pelo USUÁRIO no imóvel em local de fácil acesso, conforme política de ligação de esgoto.

§ 8º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, no caso do USUÁRIO não executar o dispositivo de ligação de esgoto, o notificará formalmente para providenciar, no prazo de máximo de 90 (noventa) dias, as instalações de sua responsabilidade.

§ 9º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, não atendida a notificação prevista no § 8º deste artigo e existindo viabilidade técnica no passeio público, executará, com ônus para o USUÁRIO, o dispositivo de ligação de esgoto.

§ 10. Não sendo possível executar o dispositivo de ligação de esgoto no passeio público, e havendo recusa do USUÁRIO de executá-la na parte interna, o imóvel, para fim de cobrança de tarifa, será considerado como ligado a rede pública de coleta de esgoto.

CAPÍTULO VIII **DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

Art. 26. O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracteriza negócio jurídico de natureza contratual e o USUÁRIO é o responsável pelo pagamento das tarifas a partir da disponibilização e habilitação da rede conforme legislação vigente e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

§ 1º As ligações de água e/ou de esgoto são obrigatórias e o USUÁRIO deverá fazer a interligação, a partir das condições dadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para os USUÁRIOS em geral será formalizado por Contrato de Adesão.

§ 3º É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou de 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, quando houver atendimento

específico e diferenciado;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o art. 50 desta Resolução;

III - quando os despejos não domésticos não puderem ser lançados “in natura” na rede de esgotos.

IV - quando, para o abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS tiver que fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão;

V - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas pela administração do condomínio as responsabilidades e critérios de rateio, respeitada a decisão da Assembléia dos Condôminos;

VI - quando o USUÁRIO para atendimento de seu pedido de ligação tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou da melhoria da rede pública de distribuição água e/ou da rede coletora de esgoto, no caso previsto no inciso II, do art. 7º desta Resolução.

§ 4º O contrato de abastecimento de água e/ou o contrato de esgotamento sanitário para os casos previstos neste artigo 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 - volume contratado de água e/ou de esgoto;

III - condições de revisão da demanda contratada;

IV - data de início da prestação do serviço e prazo de vigência;

V - critérios de rescisão.

Art. 27. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá realizar a novação com substituição do USUÁRIO quando:

I - o requerente da novação comprovar o término da relação contratual que autorizou a celebração de contrato do PRESTADOR DE SERVIÇOS com o USUÁRIO a ser substituído;

II - o USUÁRIO a ser substituído estiver inadimplente e com o serviço de abastecimento de água suspenso por mais de 30 dias;

III - ocorrer sucessão da propriedade ou da posse do imóvel comprovada por instrumento público;

IV - o locatário comprovar o negócio jurídico com o proprietário ou cessionário por meio de instrumento público ou particular com firma reconhecida.

§1º Para comprovação da propriedade o PRESTADOR DE SERVIÇOS exigirá a certidão de matrícula do imóvel.

§ 2º O requerente da novação é responsável pela veracidade das informações e documentos apresentados, bem como pelos danos que a novação causar ao contratante substituído, exceto quando requerida pelo locatário.

CAPÍTULO IX **DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Art. 28. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto em rede de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 29 desta Resolução:

I - em área urbana:

a) 4 (quatro) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;

b) 6 (seis) 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) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;

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 do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do

usuário.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, deverá informar por escrito ao interessado o motivo e as providências corretivas necessárias em até 2 (dois) dias úteis.

Art. 29. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá atender ao pedido de ligação no prazo estabelecido no Plano Municipal de Saneamento, bem como informar por escrito ao interessado o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, quando:

I - inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede de distribuição e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

Parágrafo único. Inexistindo o Plano Municipal de Saneamento e/ou quando este não indicar o prazo para o atendimento do pedido de ligação, este será de 180 (cento e oitenta) dias, desde que exista viabilidade técnica, financeira e disponibilidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Art. 30. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, atendidas pelo interessado as condições locais estabelecidas na legislação vigente, terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras previstas no artigo art. 29 desta Resolução.

Art. 31. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores deverá ser cumprido conforme definido no Plano Municipal de Saneamento.

Parágrafo único. Inexistindo o Plano Municipal de Saneamento e/ou quando este não indicar o prazo de atendimento, este será estabelecido de comum acordo pelas partes.

Art. 32. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá estabelecer os prazos não definidos nesta Resolução para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados.

§ 1º. Os prazos para a execução dos serviços referidos no “caput” deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", aprovada pelo ente regulador e disponibilizada aos interessados.

§ 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, levando em conta as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 33. 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 e/ou não adotar as providências de sua responsabilidade;

II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

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

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

V - estiver em desacordo com o Plano Municipal de Saneamento.

§ 1º O USUÁRIO, no caso de suspensão da contagem do prazo, deverá ser informado por meio de correspondência específica com aviso de recebimento.

§ 2º Os prazos continuarão a fluir depois de removido o impedimento, respeitando um prazo mínimo de até 5 (cinco) dias úteis.

CAPÍTULO X

DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 34. As instalações das unidades usuárias de água e 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 coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

Art. 35. As instalações de água, a jusante do ponto de entrega, e 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 inspecioná-las.

Art. 36. 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 ou possam contaminar o abastecimento público de água;

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

V - 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, excluindo os casos com solução técnica aprovada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

VI - o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água.

Art. 37. Os imóveis ou parte dos mesmos poderão ter abastecimento direto de água, desde que a entrada da tubulação alimentadora do reservatório superior esteja a uma altura máxima de 7,0 (sete) metros acima do nível do eixo da via pública.

Parágrafo único. Nos demais casos, quando for necessária a utilização de bombeamento, o USUÁRIO se responsabilizará pela construção, operação e manutenção da respectiva estação elevatória, obedecidas as especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 38. 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 do PRESTADOR DE SERVIÇOS, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 39. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, inclusive os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessitar de tratamento prévio deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

CAPÍTULO XI **DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO**

Art. 40. Os ramais prediais serão assentados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS com ônus para o USUÁRIO, observado o disposto nos artigos 19, 20 e 25 desta Resolução.

Art. 41. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando solicitado e justificado, deverá informar ao interessado a pressão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora.

Art. 42. O abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário será realizado através de ramal predial para cada unidade usuária, conforme política de ligação do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. A critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, por conveniência de ordem técnica ou comercial, o fornecimento de água e a coleta de esgoto poderá ser efetuada por mais de um ramal predial.

Art. 43. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 44. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, sendo realizada com ônus para o USUÁRIO, quando for por ele solicitada, exceto nos casos de manutenção.

Art. 45. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto serão de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, respeitado sua política de medição individualizada.

Art. 46. O USUÁRIO, no caso de alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS as correções necessárias.

Art. 47. É vedado ao USUÁRIO intervir nas redes, no ramal predial e no padrão de ligação de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 48. Os danos causados pela intervenção indevida do USUÁRIO nas redes ou no ramal predial e padrão de ligação de água e/ou de esgoto serão reparados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS com ônus para o USUÁRIO.

Art. 49. A restauração de pavimentação pública, muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo interessado, são de responsabilidade do USUÁRIO.

Parágrafo único. As restaurações de que trata o “caput” deste artigo é de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de sua iniciativa e interesse próprio.

Art. 50. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, a pedido do interessado e mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, poderá fornecer água bruta por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do USUÁRIO quanto aos riscos de utilização de água bruta.

CAPÍTULO XII

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 51. Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, por solicitação do

interessado, emitirá o atestado de viabilidade técnica operacional - AVTO, para o sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, condicionando o atendimento aos termos deste documento.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fornecer no atestado de viabilidade técnica operacional - AVTO, as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou sistema de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 2º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito em conformidade com o disposto no § 6º deste artigo.

§ 3º A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS aprovar projeto de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes.

§ 5º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega e a jusante dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas distribuidoras e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem recebidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 6º As áreas, instalações e equipamentos destinados aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a que se refere este capítulo, passarão a integrar a rede pública e serão operados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 52. O PRESTADOR DE SERVIÇOS autorizará a execução dos serviços de que trata este capítulo, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 53. As obras dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento

sanitário de que trata este capítulo, serão custeadas pelo interessado e deverão ser executadas pelo mesmo, sob a fiscalização do PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

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

Art. 54. As interligações das redes de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e/ou de esgotamento sanitário, serão executadas pelo interessado, sob supervisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, depois de aceitas as obras relativas ao projeto aprovado e, quando for o caso, efetivadas a cessão a título gratuito.

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, observadas as posturas municipais vigentes.

Art. 55. Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 56. As edificações ou grupamento de edificações internas a uma quadra e situadas em cota:

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

II - inferior ao nível da rede coletora de esgoto poderão 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. 57. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no art. 58 desta Resolução.

Art. 58. O abastecimento centralizado de água e/ou a coleta de esgoto de

condomínios, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, obedecerá às seguintes modalidades:

I - abastecimento de água e/ou coleta individual de esgoto dos prédios do condomínio;

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção do sistema de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum;

III - coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção do sistema de esgotos antes do ponto de coleta.

Parágrafo único. As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações.

CAPÍTULO XIII

DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

Art. 59. O PRESTADOR DE SERVIÇOS controlará o consumo de água por hidrômetro e/ou em casos especiais por limitador de consumo.

§ 1º Todos os hidrômetros e limitadores de consumo deverão ser aprovados conforme as normas técnicas do INMETRO.

§ 2º Todos os hidrômetros antes da instalação deverão ser aferidos, aprovados e lacrados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 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. 60. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS autorizado previamente pelo ente regulador, em situação emergencial e em razão de dificuldade transitória poderá, no

período de até 120 (cento e vinte) dias, efetuar ligações de água sem o hidrômetro.

§ 2º A indisponibilidade dos hidrômetros não poderá ser invocada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento de água.

Art. 61. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem deverão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com a política de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser lacrados e periodicamente inspecionados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante aviso prévio aos USUÁRIOS, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica desta intervenção.

§ 3º A substituição, o redimensionamento e/ou o remanejamento do hidrômetro decorrente de necessidade técnica, incluindo o desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 4º Quando o redimensionamento e/ou remanejamento do hidrômetro for decorrente de alterações ou modificações ocasionadas exclusivamente pelo USUÁRIO, os custos com hidrômetro, materiais e serviços serão de sua responsabilidade.

§ 5º 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.

§ 6º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao USUÁRIO, por correspondência específica, quando da execução desse serviço, com informações referentes aos hidrômetros, retirado e instalado, e suas respectivas leituras.

§ 7º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada sempre que necessário pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 8º A substituição do hidrômetro decorrente da violação de seus mecanismos será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, com ônus para o USUÁRIO, desde que comprovada sua responsabilidade.

§ 9º Sendo a substituição de hidrômetros uma decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, os custos relativos às substituições serão de sua responsabilidade, exceto no caso de modificações ocasionadas pelo USUÁRIO nas instalações ou no consumo.

Art. 62. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e/ou outros componentes, somente poderão ser rompidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇO ou por seu representante legal.

§ 1º Nenhum hidrômetro ou outro componente das instalações de água ou esgoto poderão permanecer sem os lacres.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou lacres, mesmo não provocando redução no faturamento, o USUÁRIO poderá ser penalizado, nos termos do contrato firmado com o PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 63. O USUÁRIO assegurará ao pessoal do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou seu preposto, o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 64. A verificação periódica dos hidrômetros instalados na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 65. O USUÁRIO poderá requerer a aferição do hidrômetro a qualquer tempo, com ônus, nos casos de aferição com resultado normal.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar, com antecedência de 24 (vinte e quatro horas) a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao USUÁRIO o acompanhamento do serviço.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando não for possível a aferição no local da unidade usuária, 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.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá disponibilizar ao USUÁRIO,

nas agências de atendimento e em seu sitio, o laudo técnico da aferição, informando as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§ 4º Serão considerados em funcionamento normal, os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

CAPÍTULO XIV DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 66. O volume de esgoto será o mesmo do consumo de água e incidirá somente sobre os imóveis servidos por sistema de redes coletoras existentes no logradouro público.

Parágrafo único. O volume de esgoto ou de despejo não doméstico, nos casos em que haja abastecimento próprio de água por parte do USUÁRIO ou em situações comprovadas em que o volume de esgoto é diferente do consumo de água, será faturado por estimativa de consumo, aplicado o percentual de faturamento de esgoto, conforme critérios propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pelo ente regulador.

CAPÍTULO XV DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 67. O PRESTADOR DE SERVIÇOS classificará a economia de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 68. A fim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao USUÁRIO informar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo, na forma legal, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, deverá realizar os ajustes necessários, informando ao USUÁRIO no ato da revisão cadastral as alterações decorrentes.

§ 2º O prazo entre a revisão cadastral e o vencimento da próxima fatura corrigida não poderá ser inferior a 30 (trinta) dias.

§ 3º 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 vedada a cobrança de diferença de pagamentos efetuados a menor.

§ 4º Em caso de classificação da economia por omissão ou informação indevida do USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá cobrar a diferença de pagamentos efetuados a menor.

Art. 69. 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, na ausência desta, de outro documento de identificação;

c) 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;

V - data de início do abastecimento;

VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 36 (trinta e seis) ciclos consecutivos e completos;

VII - código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

Art. 70. Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade

econômica caracterizada, conforme os seguintes critérios:

I - cada prédio ou edificação com instalação individualizada;

II - cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;

III - cada apartamento residencial;

IV - cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;

V - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário;

VI - cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum.

Art. 71. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - social ou baixa renda - economia com fim residencial, caracterizada como “baixa renda” pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS em sua área de concessão, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria devendo ser submetida à prévia aprovação do ente regulador;

II - residencial - economia com fim residencial, diversa da caracterizada no inciso I deste artigo, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominâncias de unidades usuárias residenciais;

III - comercial, serviços e outras atividades - economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

IV - industrial - economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;

V - pública - economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal e entidades filantrópicas, independentemente da atividade desenvolvida na economia;

VI - consumo próprio - economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º Os imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados de acordo com a tabela de classificação de sua categoria.

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial as obras em construção, nos seguintes casos:

a) edificações que tenham área a ser construída definida em projeto igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados;

b) conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

§ 3º Depois de concluídas as obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da economia.

§ 4º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

§ 5º 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 a categoria de faturamento, devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada economia.

CAPÍTULO XVI
DA SUSPENSÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO
SANITÁRIO

Art. 72. O abastecimento de água poderá ser suspenso, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento que provoquem 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;

VI - violação dos lacres do hidrômetro ou da suspensão do abastecimento.

Art. 73. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante prévia comunicação ao USUÁRIO, poderá suspender o abastecimento de água e/ou interromper a coleta de esgoto:

I - por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento das faturas;

II - por inobservância no disposto no § 3º, do art. 61, e do art. 63 desta Resolução;

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

§ 1º A comunicação de que trata o “caput” deste artigo deverá ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º A suspensão do abastecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgoto somente poderá ser realizada em dias úteis.

§ 3º - É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS interromper a prestação dos serviços por débitos vencidos ou por impedimento de acesso ao imóvel que não

foram notificados.

§ 4º As comunicações e as notificações formais devem ser escritas de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá, constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, efetuar a religação sem ônus para o USUÁRIO, no prazo máximo de 6 (seis) horas.

§ 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá, ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e/ou da interrupção.

§ 7º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá, no caso de suspensão indevida do fornecimento, creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao USUÁRIO, o maior valor dentre:

I - o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência;

II - 10% (dez por cento) do valor líquido da fatura média.

§ 8º Entende-se por suspensão indevida a interrupção do fornecimento de água nas seguintes situações:

I - sem comunicação prévia ao USUÁRIO;

II - antes do prazo previsto na legislação vigente;

III - execução do serviço em outra ligação;

IV - pagamento da fatura no dia do corte e antes da interrupção do fornecimento, caso o USUÁRIO informe com antecedência ao PRESTADOR DE SERVIÇOS da quitação do débito.

Art. 74. A suspensão por falta de pagamento do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto, ao USUÁRIO que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo deverá ser comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias ao ente regulador, para efeito de mediação quanto ao

cumprimento do contrato.

§ 1º Entende-se como serviço público ou essencial à população, 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 - estabelecimentos de saúde;

IV - instituições educacionais;

V - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;

VI - posto policial, delegacia, corpo de bombeiros, cadeias ou penitenciárias;

VII - aeroportos e terminais de transporte de passageiros.

§ 2º A suspensão do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto sem comunicar ao ente regulador, nos casos previstos neste artigo, configura-se como suspensão e/ou interrupção indevida.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, caracterizado a suspensão e/ou interrupção indevida do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto prevista no § 2º deste artigo, poderá ser penalizado pelo ente regulador e deverá efetuar a religação no prazo de até 6 (seis) horas.

Art. 75. Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados das redes públicas:

I - por interesse do USUÁRIO, através de pedido formal, observado o cumprimento das obrigações previstas em contrato e na legislação pertinente;

II - por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS nos seguintes casos:

- a) interrupção da ligação por atraso de pagamento superior a 60 (sessenta) dias;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) fusão de ramais prediais;
- d) lançamento de despejos que exijam tratamento prévio na rede de esgotos.
- e) por prática de ligação clandestina ou irregular.

§ 1º Nos casos de pedido para supressão de ramal de esgoto, o USUÁRIO deverá apresentar a autorização 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 será efetivada com o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e/ou de esgoto.

Art. 76. As despesas com o desligamento, a interrupção e/ou com o restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto é de responsabilidade do USUÁRIO.

Art. 77. Fica vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS suspender o abastecimento de água e/ou interromper a coleta de esgotos após às 12 (doze) horas das sextas-feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

CAPÍTULO XVII DA RELIGAÇÃO

Art. 78. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 79. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, restabelecerá o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 80. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 6 (seis) horas, para dias úteis e de até 14 (catorze) horas para feriados, finais de semana e para solicitações após as 18 (dezoito) horas nos dias úteis, entre o pedido de religação e o atendimento, com ônus para o USUÁRIO.

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 as de urgência;

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

Art. 81. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter, por um período mínimo de 1 (um) ano, o registro dos valores cobrados e dos horários da solicitação dos serviços de religação e sua execução.

CAPÍTULO XVIII

DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ISENÇÕES TARIFÁRIAS

Art. 82. Os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão remunerados através do pagamento de tarifas pelo USUÁRIO, reajustáveis nos termos das normas legais, regulamentares, pactuadas e aprovadas pelo ente regulador.

§ 1º O valor da tarifa de coleta e tratamento de esgoto poderá ser calculado com base no percentual da tarifa de água, conforme estrutura tarifária vigente.

§ 2º Em casos específicos poderá ser aplicado outro percentual proposto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que autorizado pelo ente regulador.

Art. 83. A estrutura tarifária representa a distribuição de tarifas por categoria e por faixa de consumo, com vistas à obtenção de uma tarifa média, de forma a compatibilizar os aspectos econômicos e financeiros com os objetivos sociais, mantendo-se uma tarifa módica e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 84. A tarifa de despejo não doméstico poderá levar em conta percentuais relativos à carga poluidora do efluente.

Art. 85. Não serão admitidas isenções de pagamento das tarifas de água e esgoto, mesmo quando devidas por órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, da administração direta e/ou indireta, excetuando-se as disposições dos contratos de concessão ou de programa.

CAPÍTULO XIX **DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA**

Art. 86. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas;

II - não medidas.

Art. 87. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior conforme ciclo de faturamento.

§ 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 consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses com valores corretamente medidos.

§ 2º O procedimento previsto no § 1º deste artigo somente poderá ser aplicado por 6 (seis) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS comunicar por escrito ao USUÁRIO a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º No 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 projetada para 30 (trinta)

dias, posterior à instalação do novo hidrômetro;

II - a adoção do consumo estimado, mínimo, médio, limite superior ou informado, comunicando ao USUÁRIO na fatura, a forma de cálculo utilizada, conforme critérios estabelecidos pelo PRESTADOR e aprovados pelo ente regulador.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, após o sexto ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimado, somente poderá faturar 50% (cinquenta por cento) do consumo médio nos ciclos subseqüentes, exceto nos casos em que o USUÁRIO fornecer motivos para a impossibilidade de realização da leitura, sem possibilidade de promover futura compensação, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados.

§ 5º No faturamento subseqüente à remoção do impedimento, efetuado até o sexto ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

§ 6º No caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base o primeiro ciclo de faturamento, ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo equipamento de medição, observado o disposto no § 1º deste artigo.

Art. 88. O PRESTADOR DE SERVIÇOS efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados a partir do segundo faturamento o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 35 (trinta e cinco) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pelo ente regulador.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 5 (cinco) dias.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, se necessário reprogramar o calendário, poderá, excepcionalmente, realizar as leituras em intervalos de no mínimo 5 (cinco) dias e no máximo de 47 (quarenta e sete) dias, comunicando por escrito aos USUÁRIOS, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar na fatura, a data provável para a realização da próxima leitura.

§ 4º O consumo final com a concordância do USUÁRIO 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.

§ 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, bem como de eventual suspensão do fornecimento conforme cronograma mensal de atividade.

Art. 89. 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 1000 (mil) ligações;

II - em economias com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 20m³ (vinte metros cúbicos);

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

Parágrafo único. A adoção deste procedimento deve ser precedida de divulgação aos USUÁRIOS, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 90. Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, conforme tabela de subcategorias aprovada pelo ente regulador, a qual deverá levar em consideração as normas técnicas da ABNT, estudos de evolução de consumo e/ou outros parâmetros considerados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. Nos imóveis atendidos com rede de distribuição de água tratada do PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos quais, pela legislação vigente, seja vedada a utilização de fonte alternativa de abastecimento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS notificará a autoridade competente para as providências legais cabíveis.

CAPÍTULO XX **DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS**

Art. 91. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e outros serviços serão pagas pelo USUÁRIO mediante faturas emitidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º As faturas serão apresentadas em intervalos regulares ao USUÁRIO, 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, nos casos de problemas na emissão da via original ou incorreções no faturamento, emitirá sem ônus para o USUÁRIO a segunda via da fatura.

Art. 92. A fatura deverá ser entregue, prioritariamente, no endereço da unidade usuária até a data estabelecida para sua apresentação.

§ 1º A fatura deverá ser entregue com antecedência mínima de 10 (dez) dias de seu vencimento.

§ 2º Na contagem do prazo previsto no § 1º deste artigo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o dia do vencimento.

Art. 93. 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 hidrômetro;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de apresentação 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 do serviço prestado;

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento, com informação de fatura vencida;

XIV - IQA - indicador de qualidade da água potável;

XV - ITE - indicador de tratamento de esgotos;

XVI - o número do telefone da Ouvidoria e o endereço eletrônico do ente regulador;

XVII - o número do telefone da Ouvidoria e o endereço eletrônico do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS incluir na fatura outras informações técnicas e de propagandas comerciais julgadas pertinentes, desde que não prejudique a divulgação das informações obrigatórias.

§ 2º É vedado, em qualquer hipótese, a divulgação de mensagens político-partidárias.

Art. 94. Das faturas emitidas caberá reclamação pelo USUÁRIO.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá ao USUÁRIO a data e o número do protocolo e deverá apresentar o seu posicionamento acerca da reclamação,

no prazo de 10 (dez) dias, emitindo, se for o caso, nova fatura.

§ 2º O USUÁRIO, não concordando com o posicionamento do PRESTADOR DE SERVIÇOS, poderá reclamar à Ouvidoria do ente regulador, fornecendo a data e o número do protocolo referido no § 1º deste artigo.

§ 3º O ente regulador, quando necessário e antes de sua deliberação, convocará o USUÁRIO e o PRESTADOR DE SERVIÇOS para mediação objetivando eventual acordo.

§ 4º É facultado ao USUÁRIO, antes de adotar a providência de que trata o § 2º deste artigo, reclamar na Ouvidoria do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 95. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do USUÁRIO, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 96. As faturas não quitadas até a data de seu vencimento sofrerão acréscimos de multa de 2%, juros de 0,5% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Parágrafo único. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de débitos anteriores.

Art. 97. O USUÁRIO, após o pagamento da fatura, poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos e nela incluídos, acrescidos de juros de 0,5% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Art. 98. 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.

Art. 99. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias ou de acordo com a política específica de individualização de ligação.

Art. 100. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do USUÁRIO ou por iniciativa do PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - suspensão do abastecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgoto;

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pelo ente regulador.

Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura não terá efeito retroativo e vigorará a partir da data de sua anotação no cadastro do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 101. O USUÁRIO com débitos resultantes da prestação dos serviços poderá:

I - parcelar seus débitos, segundo critério proposto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pelo ente regulador;

II - beneficiado com o parcelamento previsto no inciso I deste artigo, o USUÁRIO deverá ter seus serviços restabelecidos;

III - ser, depois de esgotadas as medidas administrativas, acionado judicialmente para recebimento dos débitos;

IV - ter, na forma legal, seu nome inscrito nas instituições de proteção ao crédito.

CAPÍTULO XXI
DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 102. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, no caso de faturamento de valores incorretos de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - no faturamento a menor, poderá cobrar as quantias não recebidas, limitando-se a cobrança aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente subseqüentes, mediante notificação formal e prévia no prazo não inferior a 30 dias, parcelando o valor quando requerido pelo USUÁRIO;

II - no faturamento a maior, devolver ao USUÁRIO a quantia recebida indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente.

Parágrafo único. A devolução prevista no inciso II deste artigo deverá ser compensada na fatura subseqüente ou devolvida em moeda corrente se por opção do USUÁRIO.

Art. 103. Para calcular as diferenças a cobrar ou a devolver, aplicar-se-á as tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, acrescidas de juros de 0,5% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Parágrafo único. 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. 104. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, deverá informar por escrito ao USUÁRIO quanto:

I - a irregularidade constatada;

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

III - os elementos de apuração da irregularidade;

IV - os critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - a tarifa utilizada.

VI - o direito de reclamação previsto nos § 1º e § 3º deste artigo;

§ 1º O USUÁRIO, no caso de discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, poderá apresentar reclamação ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá deliberar sobre a reclamação, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento, comunicando ao USUÁRIO a sua decisão.

§ 3º Da decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS caberá reclamação ao ente regulador, que deliberará sobre os efeitos do pedido em até 30 (trinta) dias, comunicando sua deliberação ao USUÁRIO e ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º O ente regulador, quando necessário e antes de sua deliberação, convocará o USUÁRIO e o PRESTADOR DE SERVIÇOS para mediação objetivando eventual acordo.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo, providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 105. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos de alto consumo de água proveniente de vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo USUÁRIO, deverá:

I - na primeira referência onde foi constatada a ocorrência, refaturar por até 2 (duas) vezes a média dos últimos 6 (seis) meses.

II - na segunda referência, detectado, ainda, o consumo excedente, refaturar pela média de consumo dos últimos 6 (seis) meses acrescida de metade do consumo excedente.

III - a partir da terceira referência, faturar pelo consumo medido, assumindo o usuário o ônus pelo vazamento.

§ 1º Não será realizado o refaturamento previsto neste artigo, quando o consumo excedente na primeira referência for menor que 2 (duas) vezes a média dos últimos 6 (seis) meses.

§ 2º O USUÁRIO, para ter direito ao refaturamento previsto neste artigo, deverá comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, a ocorrência do vazamento oculto, informar as providências tomadas e comprovar o seu o reparo.

§ 3º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS vistoriar o imóvel para comprovar a ocorrência do vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º Comprovado o vazamento previsto neste artigo, a tarifa de esgoto será fixada com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 5º O USUÁRIO, nos casos comprovados de má-fé ou de negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade, perderá o direito ao refaturamento previsto neste artigo.

CAPÍTULO XXII **OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS**

Art. 106. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que requeridos poderá cobrar dos USUÁRIOS os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - aferição de hidrômetro, no caso de aferição com resultado normal;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - outros serviços disponibilizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que aprovados pelo ente regulador.

§ 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada em atendimento a pedido

de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto.

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida de serviço efetivamente realizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º A cobrança de qualquer serviço obrigará o PRESTADOR DE SERVIÇOS a implantá-lo em toda sua área de concessão, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, excluindo-se o caso de emissão de segunda via de fatura, deverá manter os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, por um período mínimo de 12 (doze) meses.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá propor ao ente regulador a sua “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar conveniente, para ser analisada, aprovada e disponibilizada aos USUÁRIOS.

§ 6º A tabela prevista no § 5º deste artigo, em local de fácil visualização, deverá estar acessível aos USUÁRIOS nos postos de atendimento.

CAPÍTULO XXIII

DAS RESPONSABILIDADES, INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 107. É de responsabilidade do USUÁRIO a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS não será responsável, ainda que tenha procedido vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do USUÁRIO, ou de sua má utilização.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, em especial no padrão de entrada de água.

Art. 108. 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, conforme política de ligação de água.

Art. 109. 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 a natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada;

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 110. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do USUÁRIO, a qualquer dos fatos seguintes:

I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de água e/ou de esgotamento sanitário;

II - intervenção nos ramais prediais e no padrão de ligação de água;

III - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

IV - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público ou de ligação específica para jardim ou piscinas;

V - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

VI - uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

VII - reincidência, após notificação formal, no desperdício de água.

VIII - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

IX - lançamento na rede coletora de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio;

X - impedir sem justificativa a realização de vistorias ou a inspeção por empregados do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou de seu preposto;

XI - adulterar documentos do PRESTADOR DE SERVIÇOS em benefício próprio ou de terceiros;

XII - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei, regulamento e nesta Resolução.

Art. 111. As infrações às disposições desta Resolução sujeitarão o USUÁRIO à penalidade pecuniária, nos termos do contrato firmado com o PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º A penalidade pecuniária será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e previamente aprovados pelo ente regulador.

§ 2º O USUÁRIO, não concordando com a aplicação da penalidade, poderá apresentar reclamação ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá deliberar sobre a reclamação, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento, comunicando ao USUÁRIO a sua decisão.

§ 4º Da decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS caberá reclamação ao ente regulador, que deliberará sobre os efeitos do pedido em até 30 (trinta) dias, comunicando sua deliberação ao USUÁRIO e ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 5º O ente regulador, quando necessário e antes de sua deliberação, convocará o USUÁRIO e o PRESTADOR DE SERVIÇOS para mediação objetivando eventual acordo.

Art. 112. Constatada a violação dos equipamentos e instalações de medição

por meio de inspeção, serão adotados os seguintes procedimentos:

I - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, com numeração específica, 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) dispositivo legal violado;
- e) identificação e leitura do hidrômetro;
- f) selos e/ou lacres encontrados;
- g) descrição detalhada do tipo de irregularidade;
- h) o prazo para apresentação de reclamação ao PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- i) assinatura do servidor do PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- j) assinatura do USUÁRIO ou do responsável da unidade usuária presente.

II - uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao USUÁRIO ou ao responsável pela unidade usuária presente, com a respectiva identificação;

III - O USUÁRIO recusando a receber o “Termo de Ocorrência de Irregularidade” ou não se encontrado no local, o fato será certificado no documento, que será remetido posteriormente ao responsável pela unidade usuária com aviso de recebimento.

IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência na 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, nos casos que a violação dos equipamentos e instalações de medição tenha induzido o PRESTADOR DE SERVIÇOS a erro de faturamento, a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados na seguinte forma:

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

b) na impossibilidade do emprego do critério previsto na alínea “a”, do inciso V deste artigo, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

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

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do USUÁRIO ou de seu representante legal ou, na ausência deste último, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o PRESTADOR DE SERVIÇOS, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado.

VII - informar ao USUÁRIO com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência a data para a realização de aferição do hidrômetro, quando tal procedimento for necessário para constatar a violação.

§ 1º O USUÁRIO, cientificado, nos termos dos incisos II e III deste artigo, da lavratura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, poderá apresentar reclamação ao PRESTADOR DE SERVIÇOS no prazo de 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá deliberar sobre a reclamação, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento, comunicando ao USUÁRIO a sua decisão.

§ 3º O USUÁRIO, da decisão de que trata o § 2º deste artigo, no prazo de 10

(dez) dias, contados da data do recebimento da decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, poderá apresentar defesa ao ente regulador, que deliberará sobre os efeitos do pedido em até 30 (trinta) dias, comunicando sua deliberação ao USUÁRIO e ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 113. No caso de religação à revelia do PRESTADOR DE SERVIÇOS, após a suspensão do serviço, nos termos do inciso VI, do art. 112 desta Resolução, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - se, após a eliminação da irregularidade, o USUÁRIO não pagar as diferenças de consumo e serviços, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá suspender novamente o fornecimento de água e aplicar nova penalidade referente à violação do corte, nos termos do contrato firmado com o USUÁRIO.

II - se, após 30 (trinta) dias, o USUÁRIO não pagar as diferenças de consumo e serviços, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá incluir os valores na próxima fatura para pagamento.

Parágrafo único. Inexistindo conta cadastrada para o USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fazer a sua inclusão e lançar os valores devidos pela irregularidade.

Art. 114. Para fins deste capítulo, se comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento clandestino de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos nas instalações do PRESTADOR DE SERVIÇOS, caberá ao USUÁRIO a responsabilidade pelo pagamento dos prejuízos causados e demais custos administrativos.

CAPITULO XXIV **DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE** **ÁGUA E DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 115. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água ou do sistema de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e segurança.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, no cumprimento dos itens limpeza, conservação, manutenção e organização, deverá tomar as providências necessárias para

garantir as condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar a perda de água.

§ 2º No quesito segurança deverá observar os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros aos sistemas, com a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

Art. 116. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, visando garantir a qualidade da água fornecida aos USUÁRIOS, deverá limpar e desinfetar periodicamente os reservatórios de distribuição e acumulação, conforme instrução normativa por ele editada e aprovada pelo ente regulador.

§ 1º A realização da limpeza dos reservatórios deverá ser registrada em documento específico.

§ 2º Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios deverão ser dispostos em local adequado.

Art. 117. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá capacitar e/ou atualizar periodicamente o seu quadro de pessoal técnico, envolvido diretamente na prestação dos serviços aos usuários.

Art. 118. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição em seus sistemas de abastecimento de água.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, ao utilizar-se de meios estimativos de medição de vazão, deverá realizar medição periódica a cada intervalo de 6 (seis) horas e registrar em relatório específico.

Art. 119. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá organizar e atualizar as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com registro obrigatório na seguinte forma:

I - cadastro dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações ou desativações.

II - registro atualizado do funcionamento das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

III - registro das ocorrências no sistema de abastecimento de água e/ou no de esgotamento sanitário, contendo as possíveis causas e as providências adotadas para solução dos problemas resultantes.

IV - operar e manter as instalações dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sempre com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos devidamente atualizados.

CAPÍTULO XXV **DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

Art. 120. 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 aprovada pelo ente regulador.

Parágrafo único. Nos casos especiais comunicar ao USUÁRIO, no prazo de 10 (dez) dias, sobre as providências adotadas, salvo outras determinações expedidas pelo ente regulador.

Art. 121. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, bem como de Ouvidoria, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus USUÁRIOS e que possibilite o atendimento de suas solicitações e reclamações de forma integrada e organizada.

§ 1º Por estrutura adequada entende-se aquela que possibilite ao USUÁRIO ser atendido no município onde reside em todas suas solicitações, reclamações e ter acesso a todos os serviços disponíveis.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá garantir a qualidade do

atendimento nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e de esgoto não propiciarem um atendimento adequado.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, na forma legal, deverá dispensar atendimento prioritário as pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS ao receber a solicitação ou reclamação deverá informar ao USUÁRIO a data e o número do protocolo de atendimento.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, com a anotação da data e do motivo, deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários.

Art. 122. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, no prazo estabelecido, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas.

Art. 123. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prestar todas as informações do serviço solicitadas pelo USUÁRIO, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data do ato que as houver editado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Art. 124. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor nos locais de atendimento, de funcionários e equipamentos em quantidade suficiente, para a adequada prestação dos serviços aos USUÁRIOS.

Art. 125. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prestar atendimento presencial ao público através de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado e remoto através da internet e de telefone 0800 gratuito, este a ser implantado nas condições e no prazo definidos em resolução específica do ente regulador.

Parágrafo único. A capacitação e/ou atualização dos atendentes deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos e comprovada através de documento hábil, de forma a garantir a prestação de serviço adequado aos usuários.

Art. 126. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, em caráter permanente, deverá desenvolver campanhas visando informar ao USUÁRIO sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, esclarecer seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

CAPÍTULO XXVI

DAS RESPONSABILIDADES DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS E DAS SANÇÕES A ELES APLICÁVEIS

Art. 127. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os USUÁRIOS, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos do art. 72 e do art. 73 desta Resolução.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá cumprir o plano de contingência definido no Plano Municipal de Saneamento para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema.

§ 3º Inexistindo Plano Municipal de Saneamento o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá elaborar o plano de contingência para aprovação do ente regulador.

Art. 128. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, na prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário assegurará aos USUÁRIOS, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, por ventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do fechamento ou da definição do processo.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador.

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 129. São aplicáveis aos PRESTADORES DE SERVIÇOS as penalidades previstas em contrato, leis, regulamentos e em resoluções específicas do ente regulador.

CAPÍTULO XXVII DA RESCISÃO CONTRATUAL

Art. 130. A rescisão contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO dar-se-á nas seguintes condições:

I - por ação do USUÁRIO, através de pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos;

II - por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, no caso da unidade ser abandonada pelo USUÁRIO com a existência de débitos em seu nome decorrentes da prestação dos serviços;

III - no caso de mudança na propriedade do imóvel.

Parágrafo único. No caso previsto no inciso I deste artigo, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência de novo pedido de ligação.

CAPÍTULO XXVIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 131. A fiscalização do ente regulador, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços prestados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, emitirá relatório:

I - de conformidade, quando não forem observadas irregularidades no funcionamento das instalações ou na prestação do serviço;

II - de não-conformidade do funcionamento das instalações ou na prestação do serviço.

§ 1º Ocorrendo não-conformidades o ente regulador dará ao PRESTADOR DE SERVIÇOS prazo para resolvê-las.

§ 2º Vencido o prazo dado e se não resolvida a não-conformidade o PRESTADOR DE SERVIÇOS sofrerá sanções estabelecidas em contrato, leis, regulamentos e em resoluções específicas do ente regulador.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS ao ser fiscalizado pelo ente regulador deverá facilitar o acesso às suas instalações, bem como a quaisquer documentos ou informações pertinentes ao objeto da fiscalização.

Art. 132. O PRESTADOR DE SERVIÇOS a requerimento do USUÁRIO e se necessário para a concessão do termo de habite-se pelo órgão municipal competente, fornecerá a declaração de que:

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

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

III - na testada do imóvel não passa rede pública distribuidora de água e/ou coletora de esgotos, não se aplicando, neste caso, o previsto no art. 5º desta Resolução.

Art. 133. Os USUÁRIOS poderão receber ação de inspeção do PRESTADOR DE SERVIÇOS, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 134. Os USUÁRIOS terão a sua disposição para conhecimento ou consulta, no sitio e nos escritórios e locais de atendimento do PRESTADOR DE SERVIÇOS, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgotos Sanitários.

Art. 135. 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, denúncias e reclamações ao PRESTADOR DE SERVIÇOS ou ao ente regulador, assim como poderão ser

solicitados a cooperar na atividade de inspeção dos PRESTADORES DE SERVIÇOS e nas de fiscalização do ente regulador.

Art. 136. O direito das partes, PRESTADOR DE SERVIÇOS e USUÁRIOS, de reclamarem com base nos serviços de que trata esta Resolução, caduca em 90 (noventa) dias, contados a partir da data da efetiva prestação dos serviços.

Art. 137. Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 138. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art. 139. Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pelo Conselho Regulador do ente regulador.

Art. 140. Para fins de interpretação desta Resolução entende-se como ente regulador a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

Art. 141. Revogar a Resolução nº 247, de 29 de dezembro de 2009, do Conselho de Gestão da AGR.

Art. 142. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 13 dias do mês de fevereiro de 2014.

Humberto Tannús Júnior
Conselheiro Presidente