



Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul

**Condições Gerais da Prestação e Utilização dos Serviços
Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento
Sanitário Regulados pela Agência Estadual de Regulação de
Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul - AGEPAN**

(MINUTA)

Janeiro/2013

SUMÁRIO

CAPÍTULO I.....	5
DO OBJETIVO	5
CAPÍTULO II.....	6
DA COMPETÊNCIA	6
CAPÍTULO III.....	6
DAS DEFINIÇÕES.....	6
CAPÍTULO IV	11
DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO.....	11
Seção I.....	11
Da Obrigatoriedade da Ligação às Redes Públicas.....	11
Seção II	12
Do Pedido de Ligação.....	12
Seção III.....	14
Do Prazo para Execução das Ligações	14
Seção IV	15
Das Ligações.....	15
CAPÍTULO V	17
DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO DAS UNIDADES USUÁRIAS.....	17
Seção I.....	17
Da Titularidade	17
Seção II	17
Da Classificação	17
Seção III.....	18
Do Cadastro Comercial.....	18
Seção IV	20
Do Ponto de Entrega da Água e Coleta do Esgoto	20
CAPÍTULO VI.....	20
DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	20
Seção I.....	20
Da Contratação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou.....	20
Esgotamento Sanitário	20
Seção II	22
Do Encerramento da Relação Contratual	22
CAPÍTULO VII	22

DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	22
CAPÍTULO VIII.....	23
DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS.....	23
CAPÍTULO IX.....	26
DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO.....	26
CAPÍTULO X.....	28
DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO.....	28
CAPÍTULO XI.....	29
DA GARANTIA DE PRESSÃO.....	29
CAPÍTULO XII.....	30
DOS DESPEJOS.....	30
CAPÍTULO XIII.....	31
DA MEDIÇÃO E CONSUMO.....	31
Seção I.....	31
Dos Medidores de Volume.....	31
Seção II.....	33
Da Determinação do Consumo.....	33
CAPÍTULO XIV.....	35
DA TARIFA E DO PREÇO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES.....	35
Seção I.....	35
Da tarifa.....	35
Seção II.....	37
Dos Serviços Complementares.....	37
CAPÍTULO XV.....	38
DO FATURAMENTO E PAGAMENTO.....	38
Seção I.....	38
Das Faturas e dos Pagamentos.....	38
Seção II.....	40
Das Compensações do Faturamento.....	40
CAPÍTULO XVI.....	41
DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO E DE.....	41
ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	41
CAPÍTULO XVII.....	43
DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	43
CAPÍTULO XVIII.....	44
DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.....	44
Seção I.....	44
Do Atendimento aos Usuários.....	44
Seção II.....	46
Das Infrações e Sanções aos Usuários.....	46

Seção III.....	49
Das Obrigações dos Usuários.....	49
Seção IV	51
Dos Direitos dos Usuários	51
CAPÍTULO XIX.....	53
DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS	53
Seção I.....	53
Das Obrigações do Prestador de Serviços	53
Seção II.....	56
Dos Direitos do Prestador de Serviços	56
CAPÍTULO XX.....	57
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	57

PORTARIA AGEPAN N° xx, DE xx/xx/xxxx

Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul - AGEPAN.

Os Diretores da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEPAN, no uso de suas atribuições contidas na Resolução “P” SEGOV n° 25/12 e, tendo em vista o disposto no inciso II, do art. 35 do Decreto n° 13.495, de 28 de setembro de 2012, e

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n° 11.445, de 05 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Estadual n° 2.363, de 19 de dezembro de 2001, em seu artigo 4°, inciso I, alínea “g” que atribui à AGEPAN a competência para controlar, fiscalizar e normatizar os serviços públicos de saneamento básico no Estado de Mato Grosso do Sul;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 14, inciso I da Lei Estadual n° 2.766, de 18 de dezembro de 2003, que cabe ao ente regulador promover a estabilidade nas relações entre o poder concedente, os prestadores dos serviços e os usuários, mediante procedimentos que assegurem clareza, simplicidade e transparência na formulação e na aplicação das regras;

CONSIDERANDO as sugestões e contribuições recebidas durante o processo da CONSULTA PÚBLICA N° 002/2013, que levou ao conhecimento público a minuta das Condições Gerais da Prestação e Utilização dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, regulados pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEPAN / Processo n° 09/400.607/2012.

**CAPÍTULO I
DO OBJETIVO**

Art. 1º Esta Portaria tem por objetivo estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios do Estado de Mato Grosso do Sul que delegarem à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEPAN, o exercício das funções de regulação e fiscalização da prestação destes serviços.

Parágrafo único. Esta portaria disciplinará o relacionamento entre os

prestadores e usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 2º Compete ao prestador dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção das atividades e serviços de:

I - captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água tratada, incluindo as ligações prediais e os respectivos instrumentos de medição;

II - coleta, transporte e tratamento de esgoto sanitário, desde as ligações prediais até a sua disposição final no meio ambiente;

III - medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e a arrecadação dos valores;

IV - monitoramento operacional dos serviços; e

V - a aplicação de sanções e demais atividades relacionadas à prestação dos serviços.

§ 1º O prestador de serviços deverá observar as disposições previstas nos contratos de concessão e/ou de programas, nos convênios de cooperação, aditivos, regulamentos e demais normas legais pertinentes.

§ 2º Para fins de planejamento a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá estar articulada com as políticas públicas de desenvolvimento urbano e regional, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de recursos hídricos, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social, voltadas para a melhoria da qualidade de vida da população sul-mato-grossense.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os fins e efeitos desta Portaria serão adotadas as seguintes definições:

I - abastecimento de água: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição;

II - ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

III - aferição de hidrômetro: processo de conferência do sistema de medição do hidrômetro para a verificação de erros de indicação em relação aos limites

estabelecidos pelos órgãos competentes;

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

V - água pluvial: água proveniente de precipitação atmosférica;

VI - água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, conforme definido pelo órgão competente;

VII - água tratada: água submetida a processos físicos, químicos ou combinação destes, visando atender ao padrão de potabilidade;

VIII - agrupamento de edificação: conjunto de duas ou mais edificações em um mesmo lote de terreno;

IX - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a boia do reservatório predial;

X - bens afetos à exploração: é o conjunto de bens, instalações, equipamentos e edificações necessárias à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que já existem e que venham a ser adquiridos posteriormente à celebração dos contratos, afetos à prestação dos serviços;

XI - cadastro de usuários: conjunto de registros permanentemente atualizados e necessários à comercialização, faturamento, cobrança de serviços e apoio ao planejamento e controle operacional;

XII - caixa de inspeção: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como, a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta do esgoto;

XIII - categoria de uso: classificação em função da ocupação do imóvel, para fins de enquadramento na estrutura tarifária;

XIV - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro;

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

XVI - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido de edificações através de ligações à rede pública coletora de esgotos sanitários para encaminhamento a tratamento e lançamento adequados;

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

XVIII - consumo de água: volume utilizado em um determinado período;

XIX - consumo estimado: volume de água atribuído à economia, quando a ligação é

desprovida de hidrômetro;

XX - consumo faturado: volume correspondente ao valor faturado;

XXI - consumo medido: volume de água registrado através de hidrômetro, em um determinado período;

XXII - consumo médio: média de consumos medidos para um hidrômetro;

XXIII - consumo mínimo: volume mínimo por economia em metros cúbicos mensais;

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

XXV - contrato especial de prestação de serviços: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário especial ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XXVI - controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade, informações, representações técnicas e participações nos processos de formulação políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XXVII - cota básica: menor volume de água atribuído à economia e considerado como base para faturamento;

XXVIII - derivação clandestina: ramificação do ramal predial, executado sem solicitação, autorização ou conhecimento do prestador de serviços;

XXIX - despejo industrial: refugo residual líquido decorrente do uso de água para fins industriais e serviços diversos;

XXX - desperdício: água perdida em instalação predial, decorrente de uso inadequado;

XXXI - economia: unidade autônoma cadastrada para efeito de faturamento.

XXXII - esgotamento sanitário: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;

XXXIII - esgoto pluvial: resíduo líquido proveniente de precipitações atmosféricas, que não se enquadra como esgoto industrial ou sanitário;

XXXIV - esgoto sanitário: água residuária composta de esgoto doméstico, despejo industrial admissível a tratamento conjunto com esgoto doméstico e água de infiltração;

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

XXXVI - estrutura tarifária: conjunto de tarifas aplicáveis aos componentes de consumo de água e utilização do sistema de esgotamento sanitário;

XXXVII - fonte alternativa de abastecimento de água: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XXXVIII - greide: série de cotas que caracterizam o perfil de uma rua e dão as altitudes de seu eixo em seus diversos trechos;

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

XL - inspeção: procedimento fiscalizatório à unidade usuária, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

XLI - instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água;

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

XLIII - interceptores: rede construída ao longo de cursos d'água com a finalidade de receber e transportar os esgotos dos coletores;

XLIV - interrupção de fornecimento: suspensão temporária de abastecimento de água, ficando mantida, no entanto, a sua ligação;

XLV - lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e a inviolabilidade de hidrômetros e da ligação de água;

XLVI - ligação clandestina: ligação de imóvel à rede de distribuição de água ou coletora de esgoto, executada sem autorização do prestador de serviços;

XLVII - ligação de água: conjunto constituído pelo hidrômetro, caixa de proteção e demais conexões hidráulicas, que interliga o ramal predial de água à instalação predial da unidade usuária;

XLVIII - ligação de esgoto: conjunto constituído pelas tubulações e conexões situadas entre a caixa de inspeção e a rede coletora de esgoto;

XLIX - manancial: fonte da qual é retirada água a ser utilizada para abastecimento e consumo;

L - medição individualizada: é a apuração do consumo de forma individualizada por economia, realizada através de hidrômetro instalado no ramal de alimentação de cada unidade usuária.

LI - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços

mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

LII - nota fiscal/fatura: documento fiscal que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo usuário ao prestador dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário devendo especificar claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, tarifa, o período de faturamento e a data de vencimento;

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

LIV - ponto de entrega da água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais da unidade usuária, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

LV - ramal predial de água: trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

LVI - ramal predial de esgoto: trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões situadas entre a caixa de inspeção e a rede pública de esgotamento sanitário;

LVII - rede coletora de esgoto: conjunto de tubulações, acessórios, instalações e equipamentos, para fins de coleta e destinação do esgoto às unidades de tratamento ou de lançamento, sendo parte integrante do sistema público de esgoto;

LVIII - rede de distribuição de água: conjunto de tubulações, acessórios, instalações e equipamentos para fins de distribuição de água, sendo parte integrante do sistema público de abastecimento de água;

LIX - registro: dispositivo instalado e operado exclusivamente pelo prestador de serviços na ligação de água, antes do hidrômetro, destinado ao controle e interrupção do fluxo de água;

LX - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, em decorrência de supressão e/ou interrupção por inadimplência ou solicitação do usuário;

LXI - reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água ou particular destinado a armazenar água;

LXII - restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços;

LXIII - sanção: ato administrativo e/ou penalidade pecuniária aplicada pela inobservância das normas pertinentes;

LXIV - sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, obras, instalações e equipamentos que tem por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água;

LXV - sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, obras, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

LXVI - subsídios: instrumento econômico de política social para viabilizar a manutenção e continuidade de serviço público com objetivo de universalizar acesso ao saneamento básico, especialmente para populações e localidades de baixa renda;

LXVII - supressão da ligação: interrupção definitiva de fornecimento de água ao imóvel, mantida, no entanto, sua inscrição no cadastro de usuário;

LXVIII - tarifa: valor unitário por metro cúbico e faixa de consumo cobrado do usuário pelos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

LXIX - testada do imóvel: limite do terreno com a via pública;

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

LXXI - usuário: pessoa física ou jurídica que se utilize dos serviços públicos de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário;

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

LXXIII - volume excedente: todo volume de água consumido que ultrapasse a cota básica.

CAPÍTULO IV DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Seção I Da Obrigatoriedade da Ligação às Redes Públicas

Art. 4º Toda edificação permanente urbana deverá ser conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

§ 1º Na hipótese do caput deste artigo, é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, a fim de permitir o abastecimento de água e a coleta de esgotos pelo prestador de serviços.

§ 2º O usuário de imóvel terá o prazo de 30 (trinta) dias após a comunicação da

disponibilidade dos serviços para solicitar a ligação. Não havendo o atendimento ao prazo fixado, o usuário estará sujeito à cobrança do serviço disponibilizado, devendo o prestador de serviços comunicar aos órgãos competentes para as providências cabíveis.

§ 3º Em local desprovido de rede pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário disponíveis, as soluções individuais deverão atender ao disposto no art. 45, § 1º da Lei Federal nº 11.445/2007 e artigos nº 6º e 7º do Decreto Federal nº 7.217/2010.

§ 4º O empreendimento que fizer uso de solução alternativa para o abastecimento de água deverá observar que para efeito de tarifação de esgoto deve ser previsto e instalado hidrômetro na saída da fonte e, se necessário instalação de filtro, em local de fácil acesso, com vistas à apropriação do volume produzido.

Seção II Do Pedido de Ligação

Art. 5º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita ao prestador de serviços a ligação das instalações hidráulicas da unidade usuária às respectivas redes públicas.

§ 1º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto será efetivado pelo interessado mediante a solicitação de emissão da Ordem de Serviço (OS) de levantamento para implantação de ligação de água e/ou esgoto, através da qual fornecerá os dados pessoais, informações sobre a natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a localização do imóvel e a apresentação dos seguintes documentos:

- I - Cadastro de Pessoa Física (CPF), documento oficial de identidade ou na ausência deste, outro documento de identificação equivalente, quando pessoa física ou o documento de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) quando pessoa jurídica; e
- II - documento comprobatório da propriedade ou posse do imóvel.

Art. 6º Para efetuar a solicitação da ligação para obras novas é necessário apresentar além dos documentos previstos no § 1º do art.5º:

- I - projeto das instalações prediais de água, de acordo com as prescrições estabelecidas pelo prestador de serviços, contendo assinaturas do proprietário, autor do projeto e do engenheiro responsável pela execução das obras;
- II - alvará de construção ou documento equivalente; e
- III - cópia do projeto de construção aprovado.

Art. 7º No caso de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços poderá a seu critério manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se necessário, a devida

alteração contratual e cadastral.

Art. 8º O prestador de serviços ao receber o pedido de ligação deverá informar ao usuário sobre a obrigatoriedade de:

I - celebrar contrato de adesão ou contrato específico dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, bem como, respeitar os dispositivos contidos nos respectivos instrumentos;

II - observar nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

III - instalar em locais apropriados e de livre acesso, cavalete destinado à instalação de hidrômetros e outros dispositivos exigidos, conforme normas editadas pelo prestador de serviços;

IV - os critérios para a obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de diferenciação tarifária;

V - efetuar o pagamento mensal pelos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes, sob pena de acréscimos por impontualidade e da interrupção dos serviços nos termos desta Portaria; e

VI - fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água, bem como, comunicar eventuais alterações supervenientes que importem em reclassificação, respondendo o usuário por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 9º O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais, à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área de concessão do prestador.

§ 1º O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação ou religação da unidade usuária ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e não imputáveis ao usuário.

Art. 10 Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado:

§ 1º Aprovar o orçamento apresentado pelo prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes, no caso de serem superadas as distâncias previstas, aplicar-se-á o disposto no art. 50.

I - o pagamento a que se refere o §1º poderá ser realizado à vista ou a prazo.

§ 2º Ter o imóvel situado na área de cobertura do sistema de abastecimento de água.

§ 3º Apresentar todos os documentos exigidos.

§ 4º Haver liberação de acesso à passagem em área de servidão.

§ 5º Pagar pela realização dos serviços.

Art. 11 Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 12 O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso a ligação de água e à caixa de inspeção de esgoto.

Art. 13 As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 14 Para atendimento do pedido de ligação aos grandes usuários, o interessado deverá informar a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

Art. 15 O atendimento pelo prestador de serviços para as ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuados, desde que haja solicitação da entidade interessada responsável pelo pagamento dos serviços prestados.

Art. 16 Os ramais prediais de água e esgoto somente serão disponibilizados às lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, localizados em área de domínio público e mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 17 O alimentador e coletor predial deverão atender ao dimensionamento e as especificações previstas na ABNT e/ou do prestador de serviços.

Seção III Do Prazo para Execução das Ligações

Art. 18 Após o cumprimento de todas as exigências previstas no art. 5º pelo usuário, o prestador de serviços deverá atender ao pedido de ligação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, dentro dos seguintes prazos:

I - 2 (dois) dias úteis para a realização do levantamento cadastral;

II - 6 (seis) dias úteis para a realização do levantamento técnico;

III - 2 (dois) dias úteis para a realização de vistoria; e

IV - 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados da data de aprovação das instalações ou da liberação para realização das obras pelo poder executivo municipal, quando necessária.

Parágrafo único. Na contagem dos prazos será considerado como início, o primeiro dia útil subsequente ao da etapa anterior.

Art. 19 A contagem dos prazos definidos no artigo anterior será suspensa quando não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos solicitados pelo interessado.

Parágrafo único. A contagem dos prazos será reiniciada após a superação da causa que ensejou a suspensão.

Art. 20 A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá verificar o local da implantação da ligação.

§ 1º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 2 (dois) dias, o motivo e as providências corretivas necessárias. Após a adoção das medidas corretivas, o interessado deverá solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar o prazo previsto no inciso III do art. 18.

§ 2º Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

Art. 21 Se por motivos alheios, o prestador de serviços não cumprir os prazos previstos nos artigos anteriores, este deverá apresentar ao usuário, em até 4 (quatro) dias da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

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

Art. 22 Os serviços que requeiram a presença do usuário ou responsável deverão ser executados na data e turno, previamente agendado com o usuário.

Seção IV Das Ligações

Art. 23 As ligações de água e/ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial, a partir da solicitação do interessado, após satisfeitas as exigências previstas no art.10.

Art. 24 A execução da restauração de muros, passeios, lajes e revestimentos

provenientes de qualquer ligação de água e esgoto será por conta do interessado.

Art. 25 As ligações de água e esgoto de chafarizes, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão concedidos pelo prestador de serviços, mediante requerimento do órgão público interessado, cabendo a este, o pagamento de contas mensais, devendo tais ligações serem dotadas de hidrômetro.

Art. 26 É vedada a passagem de ramal predial através de imóveis de terceiros, exceto se houver autorização expressa destes.

Art. 27 Para o atendimento a grandes usuários, segundo critérios definidos pelo prestador de serviços e homologados pela AGEPAN, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentado ao prestador de serviços para aprovação antes do início das obras;

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

Art. 28 O prestador de serviços executará ramais de ligações de água e/ou de esgoto a uma distância de até 30 (trinta) metros em área urbana, medidos perpendicularmente do ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza o imóvel a ser atendido, até a linha limite do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º O prestador de serviços nos casos de condomínios e nas edificações verticais fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias serem individualizadas e coletará o esgoto também, em uma única ligação ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pelo prestador de serviços, sendo que as redes internas deverão ser instaladas por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 2º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o interessado será responsável por individualizar o fornecimento da água, submetido à aprovação do prestador de serviço. No caso de aprovação, o hidrômetro será fornecido e instalado pelo prestador do serviço.

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

§ 4º O prestador de serviços deverá instalar o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

Art. 29 Para as ligações destinadas a construção de edificações, quando for o caso, o

ramal predial deverá ser dimensionado para a demanda final do empreendimento, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

Art. 30 O fornecimento à unidade usuária condiciona-se a capacidade do sistema de abastecimento de água e/ ou de esgotamento sanitário para atendimento do pedido.

CAPÍTULO V DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO DAS UNIDADES USUÁRIAS

Seção I Da Titularidade

Art. 31 Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.

Seção II Da Classificação

Art. 32 As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário serão classificadas nas seguintes categorias:

I - residencial: ligação utilizada para fins exclusivamente de moradia;

II - comercial: ligação utilizada para o exercício de atividades comerciais e prestação de serviços;

III - industrial: ligação utilizada para o exercício de atividades industriais, onde a água é usada como elemento essencial à natureza da indústria;

IV - pública: ligação utilizada pelos órgãos da administração direta ou indireta das esferas municipal, estadual ou federal e suas autarquias;

V - consumo próprio: ligação utilizada pelo prestador de serviços;

VI - entidades: ligação utilizada pelas instituições do terceiro setor;

§ 1º As categorias referidas neste artigo poderão ser subdivididas em grupos, de acordo com as suas características de demanda ou consumo, sendo vedado dentro de um mesmo grupo, a discriminação de usuários que tenham as mesmas características de utilização dos serviços.

§ 2º Os serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário destinados aos circos, parque de diversão, e outras atividades similares serão enquadrados na categoria comercial.

I - o volume de água considerado para a cobrança será o consumo determinado pelo prestador de serviços, por período mínimo de 15 (quinze) dias e obedecerá à estrutura tarifária vigente, sendo cobrado na categoria comercial ou industrial, conforme a sua utilização;

II - será pago antecipadamente o volume que trata o § 2º;

III - caso o consumo registrado pelo hidrômetro seja superior ao contratado em cada período, será cobrado o excedente;

IV - se o consumo registrado pelo hidrômetro for inferior ao contratado em cada período, o prestador de serviços procederá ao ressarcimento no prazo de 7 (sete) dias úteis.

§ 3º As obras destinadas a construção de conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios serão enquadradas na categoria industrial.

I - após a conclusão das obras, o usuário deverá recadastrar o imóvel, segundo a categoria da economia.

Art. 33 Todos os casos de alteração da classificação da economia, bem como, aqueles de demolição do imóvel devem ser comunicados imediatamente ao prestador de serviços, para fins de alteração cadastral.

Parágrafo único. É de responsabilidade do usuário eventuais divergências no faturamento, decorrentes de alteração da categoria não comunicadas ao prestador de serviços.

Art. 34 Nos casos de alteração de categoria do usuário, ou número de economias, bem como demolição, cabe ao interessado solicitar ao prestador de serviços a alteração cadastral, apresentando os documentos que se fizerem necessários.

Art. 35 Para efeito de cobrança classifica-se o consumo de água em:

I - consumo medido: volume de água utilizado em imóvel, registrado através de hidrômetro instalado na ligação;

II - consumo estimado: consumo determinado em função do volume médio, com base nas características de utilização do imóvel.

Seção III Do Cadastro Comercial

Art. 36 Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou esgoto deverá ser cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta ou inscrição.

Art. 37 Compete ao prestador de serviços organizar e manter atualizado, o cadastro relativo às unidades usuárias dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, no qual conste obrigatoriamente e no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

- b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação, e número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF;
- c) meio de contato com o usuário, tais como, telefone fixo, celular ou endereço eletrônico.

II - identificação da unidade usuária:

- a) endereço da unidade usuária, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento, bairro, localidade, Código de Endereçamento Postal (CEP);
- b) matrícula da unidade usuária;
- c) tipo de ligação (água e/ou esgoto);
- d) número de economias e respectivas categorias;
- e) data de início da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- f) número ou identificação do hidrômetro e do lacre instalado e sua respectiva atualização, quando houver;
- g) histórico de atendimento dos serviços solicitados referentes aos últimos 60 (sessenta) meses;
- h) histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) meses.

Parágrafo único. O interessado deverá informar ao prestador de serviços, a natureza da atividade a ser exercida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, das situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo o usuário na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 38 Ocorrendo à reclassificação da unidade usuária, o prestador de serviços deverá efetuar os ajustes necessários.

§ 1º Se ocorrer a reclassificação da unidade usuária de forma incorreta, por culpa exclusiva do usuário, o prestador de serviços deverá proceder aos ajustes necessários, bem como, comunicar ao usuário das alterações realizadas no prazo de 15 (quinze) dias, podendo o prestador de serviços, nos casos de cobrança efetuada a menor, cobrar os valores retroativos até 60 (sessenta) meses.

§ 2º Caso o erro da classificação da unidade usuária ocorra por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, sendo vedado ao prestador de serviços a cobrança de diferenças paga a menor.

Seção IV Do Ponto de Entrega da Água e Coleta do Esgoto

Art. 39 O ponto de entrega de água ao usuário é a ligação de água e o ponto de coleta do esgoto pelo prestador de serviços é a caixa inspeção.

§ 1º 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 ao prestador de serviços ou terceirizados, a instalação e manutenção da ligação e a leitura do hidrômetro.

§ 2º Caso haja 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, de acordo com o padrão técnico estabelecido pelo prestador de serviços.

§ 3º Na ocorrência de conveniência técnica e desde que 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. 40 O prestador de serviços deverá elaborar e submeter à apreciação da AGEPAN no prazo de 90 (noventa) dias a contar da vigência desta Portaria, descritivo dos modelos de ligação de água e de esgoto.

§ 1º Os modelos de ligação deverão conter as especificações técnicas referentes ao tipo de material e dimensões nas tubulações, conexões, hidrômetros, caixa de proteção, lacres e outras especificações que se fizerem necessárias.

§ 2º Os modelos de ligação deverão ser apresentados pelo prestador de serviço ao usuário, sempre que solicitado.

Art. 41 A manutenção dos ramais prediais de abastecimento de água e de ligação é de inteira responsabilidade do prestador de serviços e será executada por ele ou por terceiros por ele autorizado até o ponto de entrega.

CAPÍTULO VI DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I Da Contratação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário

Art. 42 A prestação de serviços de abastecimento de água e/ ou coleta de esgoto caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente a sua prestação e pelo

cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como, pelo direito ao recebimento dos serviços em condições adequadas, sendo obrigatória a celebração do contrato de adesão e/ou especial.

§ 1º O contrato de adesão destina-se a formalizar as relações entre o prestador do serviço e o usuário, e deverá conter os direitos e obrigações, bem como as infrações e sanções aplicáveis às partes.

§ 2º O modelo do contrato de adesão deverá ser aprovado pela AGEPAN.

§ 3º O prestador de serviços deverá disponibilizar ao usuário quando solicitado, cópia do contrato de adesão.

Art. 43 No caso de grandes usuários, a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá prever a possibilidade de firmar contratos especiais, com condições específicas nos seguintes casos:

I - situações específicas de lançamento de esgotos, como despejos industriais que não podem ser lançados diretamente na rede;

II - fornecimento de água bruta ou tratada;

III - participação financeira do usuário na realização de obras de extensão ou melhoria de redes.

Art. 44 O contrato especial da prestação deverá conter além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito à:

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

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

III - nos casos em que haja demanda contratada, condições de revisão desta demanda, em especial, a possibilidade de reduzi-la em razão da implantação de medidas de eficiência no uso de água;

IV - data de início da prestação dos serviços e o prazo de vigência;

V - padrão de esgotos a serem coletados, quando for o caso;

VI - critérios de rescisão.

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

Art. 45 Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovado automaticamente, salvo se uma das partes manifestarem interesse no encerramento da relação contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do prazo final.

Seção II Do Encerramento da Relação Contratual

Art. 46 O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário poderá ocorrer, alternativamente, segundo as seguintes circunstâncias:

I - a pedido do usuário, mediante o pedido de desligamento ou alteração da titularidade na unidade usuária, a partir da data da solicitação, mediante a apresentação dos documentos exigidos pelo prestador de serviços;

II - por iniciativa do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária ou recadastramento.

§ 1º No caso previsto no inciso I deste artigo, a condição de unidade usuária deverá constar no cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência de novo pedido de ligação.

CAPÍTULO VII DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 47 As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário serão assentadas preferencialmente em logradouros públicos podendo ocorrer assentamento em propriedade privada, mediante constituição da respectiva servidão administrativa, e após a aprovação dos respectivos projetos pelo prestador de serviços, que executará e fiscalizará a execução das obras, diretamente ou através de prepostos devidamente credenciados, sem prejuízo do que dispõe as posturas municipais e/ou legislação aplicável.

§ 1º Quando houver substituição de rede de distribuição e/ou de esgotamento sanitário, os ramais prediais existentes somente poderão ser religados se estiverem implantados no cadastro comercial do prestador de serviços.

§ 2º É de responsabilidade do prestador de serviços a operação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário sob sua concessão, quando as respectivas redes estiverem instaladas em áreas públicas e de servidão.

Art. 48 Os projetos relativos aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que não tenham sido elaborados pelo prestador de serviços, deverão ser submetidos à sua aprovação.

Art. 49 As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário implantadas por terceiros, após aprovação técnica, serão incorporadas aos sistemas

públicos de abastecimento e esgotamento sanitário.

Art. 50 As obras de implantação, ampliação e substituição das redes de distribuição de água ou de coleta do esgoto não constantes de projetos e programas do prestador de serviços para execução imediata, deverão ser custeados pelos interessados, inclusive no tocante a liberação e legalização fundiária das áreas necessárias à implantação e operação dos projetos e licenciamento ambiental.

Art. 51 Os danos causados às redes de distribuição e às instalações dos serviços públicos de água ou de esgotamento sanitário deverão ser reparados pelo prestador de serviços, às expensas do responsável pelos mesmos, o qual ficará sujeito às penalidades legais aplicáveis e regulamentares.

Art. 52 Compete privativamente ao prestador de serviços operar, manter, executar modificações, ligações e interligações nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 53 Somente serão implantadas redes de água e de esgotamento sanitário, em logradouros com greides definidos e aprovados pela prefeitura municipal.

Art. 54 Serão custeados pelos interessados os serviços de rebaixamento e/ ou alçamento ou quaisquer relocações das redes de distribuição de água e/ou de esgotamento sanitário em decorrência de:

- I - alterações no greide no logradouro;
- II - implantação ou alteração de qualquer outro equipamento urbano (galerias pluviais, redes de telefonia, de eletricidade, de gás e outros);
- III - execução de ligações de esgoto em prédios onde seja necessária modificação na rede coletora.

Parágrafo único. A realização dos serviços ou obras de escavação, por terceiros, em logradouros onde existem redes de distribuição de água e esgotamento sanitário deverão ser notificadas previamente ao prestador de serviços que determinará as providências necessárias para a proteção das tubulações existentes.

CAPÍTULO VIII DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 55 Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar a sua viabilidade técnica.

§ 1º O não cumprimento do caput deste artigo eximirá o prestador de serviços da

responsabilidade pelo atendimento aos referidos empreendimentos.

§ 2º Constatada a viabilidade técnica, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para interligação do empreendimento ao sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em especial, a vazão e os pontos de interligação.

I - é facultado ao prestador de serviço estabelecer a documentação necessária para o fornecimento das diretrizes e outros atestados, inclusive, o prazo de validade da documentação apresentada pelo interessado;

II - expirado o prazo de validade, o interessado perde o direito a reserva de demanda e, deverá reiniciar o processo para nova análise, segundo as normas do prestador de serviços;

III - o interessado poderá solicitar por uma vez a prorrogação do prazo inicialmente concedido, desde que efetuado até 30 (trinta) dias antes do vencimento e mantidas as mesmas características do empreendimento.

§ 3º O prestador de serviço somente aprovará os projetos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, para loteamentos, condomínios, conjuntos habitacionais, vilas e outros, que estejam de acordo com a legislação e as normas técnicas vigentes.

§ 4º O projeto deverá incluir especificações técnicas e justificativas, inclusive às relativas ao combate de incêndios.

§ 5º O projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário não poderá ser alterado no decurso da execução da obra sem a prévia aprovação do prestador de serviços.

§ 6º O prestador de serviços deverá verificar se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes, se for o caso.

§ 7º O prestador de serviço ao analisar o projeto ou a obra do empreendimento deverá indicar no prazo máximo de 90 (noventa) dias:

I - as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as, indicando o prazo de validade das informações;

II - as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado, dentro do período de validade do estudo efetuado pelo prestador de serviços.

§ 8º As obras serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços.

Art. 56 As interligações às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão executadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativa ao projeto aprovado e, quando for o

caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

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

Art. 57 As áreas, instalações físicas e componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto deverão ser cedidas a título gratuito e passarão a integrar as redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo o prestador de serviço realizar o registro patrimonial.

Art. 58 Os serviços de abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto no caso de “ruas particulares” ou de edifícios situados em condomínios horizontais e verticais serão realizados de acordo com as seguintes modalidades:

I - individualmente a cada unidade;

II - ao conjunto de imóveis, cabendo aos proprietários ou à administração do condomínio a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro, instalado antes do reservatório comum; ou

III - ao conjunto de imóveis, cabendo aos proprietários ou à administração do condomínio a operação e a manutenção das instalações de esgoto localizadas antes do ponto de coleta.

§ 1º As instalações de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário de que trata este artigo ocorrerão às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

§ 2º O prestador de serviços instalará apenas uma ligação de água, independente da existência de medição individualizada das unidades usuárias, e uma ligação de esgoto.

§ 3º Caso o condomínio opte pela modalidade prevista no item I, ele deverá atender as normas técnicas e ao modelo estabelecido pelo prestador de serviços para a implantação, operação e manutenção das instalações.

§ 4º O prestador de serviços instalará os ramais prediais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em local de fácil acesso para a execução das intervenções de sua responsabilidade.

Art. 59 Sempre que forem ampliados o loteamento e o número de imóveis localizado em “ruas particulares” e em condomínios, os investimentos em expansão ou melhoria dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário correrão por conta, no primeiro caso, do incorporador e, no segundo, dos proprietários.

Art. 60 Em consonância com o art. 55 da Lei Federal nº 11.977, de 7 de julho de 2009 e o § 6º do art. 2º da Lei Federal nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, na

regularização fundiária de interesse social, o prestador de serviços é responsável pela implantação das redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CAPÍTULO IX DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 61 Os ramais prediais de água e esgoto, a pedido do interessado serão mantidos e assentados pelo prestador de serviços, desde que sejam tecnicamente viáveis a sua ligação às redes de distribuição e/ou coleta existentes, e satisfeitas as exigências estabelecidas nas normas e instruções do prestador de serviços.

§ 1º A instalação dos ramais prediais de água e esgoto serão executadas pelo prestador de serviços ou por seus prepostos devidamente credenciados.

§ 2º Os ramais prediais de água e esgoto passam a integrar as respectivas redes, desde o momento em que a estas forem conectadas.

§ 3º É vedado ao usuário a intervenção no ramal predial de água e/ou esgoto para quaisquer fins.

§ 4º Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhes as penalidades previstas.

Art. 62 Os serviços de manutenção dos ramais prediais de água e/ou de esgoto serão executados pelo prestador de serviços, ou por seus prepostos devidamente credenciados.

Parágrafo único. A reparação de ramais prediais decorrentes de danos causados por terceiros, deverá ocorrer às expensas de quem deu causa ao dano.

Art. 63 As substituições ou modificações dos ramais prediais quando solicitadas pelo usuário, por seu exclusivo interesse, sem que seja justificada por razões técnicas, devem ser executadas às suas expensas, inclusive as reposições de pavimento e revestimento em geral.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput quando a substituição, modificação do ramal predial, bem como a restauração de muros, passeios e revestimentos forem decorrentes de serviços realizados pelo prestador de serviços e sob sua responsabilidade.

Art. 64 Cabe ao prestador de serviços, quando solicitado e mediante justificativa fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

- I - máxima, mínima e média da pressão da rede pública de abastecimento de água;
- II - capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário, para atendimento ao usuário.

Art. 65 O abastecimento de água e esgotamento sanitário será feito por um único ramal predial para cada ligação e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias diferentes.

§ 1º O abastecimento de água e esgotamento sanitário poderá ser feito por mais de um ramal predial de água e esgoto, quando houver conveniência de ordem técnica, a critério do prestador de serviços.

§ 2º Dois ou mais prédios construídos no mesmo lote poderão ser esgotados por uma mesma ligação de esgoto.

§ 3º O assentamento de ramais prediais de esgoto, através de terreno de outra propriedade situado em cota inferior, somente poderá ser feito, quando houver servidão de passagem legalmente constituída.

§ 4º A distância entre a ligação do ramal predial de esgoto, rede coletora e caixa ou peça de inspeção mais próxima situada neste ramal, não deverá ser superior a 15 metros, ressalvados os casos especiais.

§ 5º Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser derivados das redes de distribuição e/ou de esgotamento sanitários existentes em logradouros situados ao lado ou nos fundos do imóvel, desde que este se limite com logradouro.

Art. 66 Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Portaria.

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

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

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

§ 4º O prestador de serviços deve orientar os usuários sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 67 Caso ocorra qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções

necessárias.

Art. 68 Os ramais prediais de água e esgoto serão dimensionados, de modo a assegurar ao imóvel, o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário adequados, observado os padrões de ligações.

§ 1º Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser substituídos por diâmetro a maior, a critério do prestador de serviços.

§ 2º Quando a substituição ocorrer por solicitação do usuário, as despesas ocorrerão às suas expensas.

CAPÍTULO X DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 69 As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto deverão ser definidas, dimensionadas e projetadas em conformidade com as normas do prestador de serviços, do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e da ABNT, sem prejuízo do disposto na legislação municipal vigente.

Parágrafo único. Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

Art. 70 Todas as instalações prediais de água após o ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão executadas e mantidas pelo usuário, devendo o mesmo utilizar materiais e procedimentos de acordo com as normas e métodos da ABNT.

Parágrafo único. Ao prestador de serviços reserva-se o direito de inspecionar as instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar as ligações respectivas, quando julgar necessário, mediante autorização do usuário.

Art. 71 A conservação da instalação predial ficará exclusivamente por conta do usuário, podendo o prestador de serviços fiscalizá-la e/ou orientar procedimentos, quando julgar necessário.

Art. 72 É vedado:

- I - a interligação de outras fontes de abastecimento de água à instalação hidráulica predial alimentada pela rede pública de distribuição de água;
- II - o emprego de quaisquer dispositivos intercalados, tais como, bombas, injetores, eliminador de ar, nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público de água e/ou funcionamento do hidrômetro;
- III - o despejo de águas pluviais diretamente na rede coletora de esgotos sanitários ou indiretamente por meio das instalações prediais de esgoto sanitário;

IV - a derivação de tubulações da instalação predial de água ou da instalação predial de esgoto para atender outro imóvel, ainda que pertencente ao mesmo proprietário;

Art. 73 É obrigatória a construção de caixa de gordura sifonada em instalação predial de esgoto, para águas servidas provenientes de cozinhas e tanques.

Art. 74 Observada a pressão mínima definida pelo prestador de serviços, quando não for possível o abastecimento direto aos imóveis ligados a rede pública, o interessado se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários a viabilizar o seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços e/ou ABNT.

Art. 75 É da responsabilidade do interessado as obras e instalações necessárias à coleta e ao transporte de esgotos sanitários dos imóveis situados em nível inferior ao do logradouro público até a rede coletora do prestador de serviços.

Parágrafo único. Nos casos previstos neste artigo, o esgotamento poderá ser feito diretamente para o coletor do logradouro, situado na frente do imóvel ou através de terrenos vizinhos para o coletor do logradouro de cota mais baixa, desde que os proprietários o permitam, formalmente.

Art. 76 O prestador de serviços notificará o usuário por meio de Termo de Ocorrência de Irregularidade e informará mensalmente a AGEPAN, quando identificar:

I - a existência de fonte alternativa de abastecimento utilizada em desacordo com a legislação vigente em imóveis atendidos com rede pública de distribuição de água;

II - o despejo de águas pluviais em instalações prediais de esgoto ou na rede coletora de esgoto.

CAPÍTULO XI DA GARANTIA DE PRESSÃO

Art. 77 O fornecimento de água para a unidade usuária deverá ter uma pressão garantida pelo prestador de serviços, que não poderá ser inferior a 10 mca (metros de coluna de água) para as áreas urbanas.

Parágrafo único. Se eventualmente as condições técnicas de fornecimento (pressão e/ou vazão) se tornarem inadequadas para atender as necessidades dos usuários ou grupos de usuários, o prestador de serviços ficará obrigado a reparar a deficiência.

CAPÍTULO XII DOS DESPEJOS

Art. 78 Os esgotos a serem lançados na rede pública coletora de esgotos sanitários devem ter características de esgoto doméstico.

Art. 79 O lançamento de efluentes não domésticos somente poderá ser feito em rede pública, mediante prévia autorização do prestador de serviço.

Art. 80 Os despejos a serem lançados nas redes coletoras de esgoto deverão atender aos requisitos e parâmetros fixados pela legislação pertinente.

§ 1º É vedada à utilização de rede coletora para o lançamento de despejos que contenham substâncias que, por sua natureza, possam danificá-la ou interfiram nos processos de tratamento de esgoto, ou que possam causar danos ao meio ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros.

§ 2º É vedado o lançamento na rede coletora de esgotos de materiais que causem obstrução ou outra interferência na sua operação, tais como gorduras, óleos, areia, cinzas, metais, vidro, madeira, pano, lixo doméstico, cera, estopa, absorvente higiênico, dentre outros, bem como águas pluviais de qualquer quantidade.

Art. 81 O prestador de serviços deverá manter atualizado um cadastro de estabelecimentos industriais e de prestação de serviços em que serão registrados, a natureza e volume dos despejos a serem coletados.

Art. 82 É vedado o lançamento de despejos industriais na rede pública coletora de esgoto que contenham:

- I - gases tóxicos ou substâncias capazes de produzi-los;
- II - substâncias inflamáveis ou que produzam gases inflamáveis;
- III - substâncias que por seus produtos de decomposição ou contaminação possam produzir obstruções ou incrustações em canalizações de esgoto.

Art. 83 As indústrias deverão adotar dispositivos que adequem seu lançamento às condições exigidas pelo prestador de serviços seguindo a legislação pertinente.

§ 1º Os despejos não poderão ter temperatura superior a 40º C.

§ 2º Não serão admitidos efluentes com concentração de sólidos sedimentáveis acima dos valores permitidos nas normas pertinentes.

§ 3º Os despejos ácidos deverão ser neutralizados.

§ 4º É proibido o lançamento de despejos provenientes de postos de combustível ou garagens, onde haja lubrificação e lavagem de veículos.

§ 5º Os despejos que contiverem grandes variações de vazão diária deverão passar por tanque de equalização de modo a uniformizá-la.

CAPÍTULO XIII DA MEDIÇÃO E CONSUMO

Seção I Dos Medidores de Volume

Art. 84 O prestador de serviços deverá medir o consumo de água fornecida as unidades usuárias utilizando-se do hidrômetro.

Parágrafo único. A critério e às expensas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume de esgotos.

Art. 85 É de responsabilidade exclusiva do prestador de serviços ou de seus prepostos devidamente credenciados, a instalação, substituição e manutenção dos hidrômetros.

§ 1º Os hidrômetros serão instalados na calçada ou no interior do imóvel, em local adequado, e que possibilitem fácil acesso para a leitura do consumo de água e a sua manutenção.

§ 2º Considerando a necessidade de se evitar danos às instalações hidráulicas, os hidrômetros ficarão abrigados em caixa de proteção, segundo especificações técnicas do prestador de serviços.

§ 3º Os hidrômetros podem ser instalados, substituídos ou retirados a qualquer tempo, na presença do usuário ou responsável.

§ 4º A instalação dos hidrômetros nas unidades usuárias será obrigatória.

§ 5º O usuário que dificultar a instalação do hidrômetro ficará sujeito à suspensão do serviço público de abastecimento de água, conforme previsto no inciso I do §3º do art. 126.

Art. 86 Ao prestador de serviços e aos seus prepostos é garantido o livre acesso a ligação de água e ao ponto de coleta do esgoto.

Art. 87 Os hidrômetros instalados nas ligações prediais são de propriedade do prestador de serviços, porém cabe aos usuários o direito de uso e o dever de zelar pela sua segurança e integridade, exceto nos casos de instalação em local de domínio público.

Parágrafo único. Todos os medidores de água ou esgoto deverão ser aferidos e certificados pelo INMETRO ou outra entidade por ele credenciada,

Art. 88 Os hidrômetros e demais peças necessárias para a aferição do volume serão instalados de acordo com os padrões do prestador de serviços.

§ 1º Os hidrômetros deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 2º Constatada conveniência técnica pelo prestador de serviços, é facultado ao mesmo

redimensionar, remanejar ou substituir os hidrômetros das ligações, na presença do usuário ou responsável.

§ 3º A substituição do hidrômetro decorrente do desgaste normal de seus mecanismos ou para adequação da capacidade de medição será executada pelo prestador de serviços sempre que necessário, na presença do usuário ou responsável e sem ônus para o usuário.

§ 4º Quando da execução dos serviços de substituição do hidrômetro, o usuário deverá ser informado, por escrito, acerca das leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 5º A substituição do hidrômetro decorrente da violação dos seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.

§ 6º A indisponibilidade de hidrômetros no mercado não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art. 89 A fixação dos hidrômetros às respectivas ligações deve contar com lacre que poderá ser rompido somente pelo prestador de serviços ou preposto, na presença do usuário ou responsável.

§ 1º Os lacres devem ter numeração específica constante do cadastro das unidades usuárias, e atualizada a cada alteração decorrente de ação do prestador de serviços.

§ 2º Nenhum hidrômetro poderá permanecer sem os devidos lacres.

§ 3º O usuário assim que constatar rompimento ou violação do lacre deverá informar o prestador de serviços, sob pena de ser responsabilizado nos termos desta Portaria.

Art. 90 O prestador de serviços deverá efetuar a verificação dos hidrômetros instalados nas unidades usuárias, observando o disposto no regulamento aplicável do INMETRO:

I - periodicamente com intervalos não superiores a 5 (cinco) anos;

II - eventualmente, por sua própria iniciativa ou por solicitação do usuário.

§ 1º Quando realizar por iniciativa própria verificação periódica ou eventual, o prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário, comunicado informando sobre a aprovação ou não do hidrômetro, bem como o prazo para a sua substituição, se necessário.

Art. 91 O usuário poderá solicitar ao prestador de serviços, a aferição do hidrômetro.

§ 1º A aferição não será onerosa ao usuário quando constatado erro que acarrete registro incorreto.

§ 2º Quando não for possível a aferição no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o hidrômetro em invólucro específico, a ser lacrado, na presença do usuário ou testemunha, e entregar o comprovante do procedimento, constando data e local da realização da aferição, possibilitando ao usuário estar presente no ato da aferição do hidrômetro.

§ 3º Caso a aferição tenha sido efetuada pelo prestador de serviços, este deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico no prazo máximo de dias 10 (dez) dias úteis, informando as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial ou laboratório acreditado.

§ 4º Se o usuário optar por solicitar aferição junto ao órgão metrológico oficial, a taxa de aferição será recolhida pelo mesmo. No caso em que o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava inadequado as normas técnicas, serão ressarcidos por este.

§ 5º No caso de não conformidade do hidrômetro que acarretem faturamento incorreto, deverão ser realizadas as compensações de faturamento de acordo com o previsto nesta Portaria.

Seção II **Da Determinação do Consumo**

Art. 92 Para fins de determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em medidas ou não medidas.

Art. 93 Para as ligações medidas, o volume utilizado será o apurado pela leitura do hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuito e de força maior, a apuração do volume consumido observará na ordem os seguintes critérios:

I - média aritmética dos consumos faturados nos últimos 180 (cento e oitenta) dias com medição normal;

II - caso ocorra impedimento de leitura para apuração do volume consumido superior a 180 (cento e oitenta) dias, a média a ser utilizada será a última conhecida;

III - volume equivalente à cota básica.

§ 2º O procedimento previsto nos incisos I e II do parágrafo anterior poderá ser aplicado por 3 (três) meses consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito ao usuário, a necessidade de desimpedir o

acesso ao hidrômetro.

§ 3º Na leitura subsequente a remoção do impedimento efetuada até o terceiro mês consecutivo deverão ser feitos os acertos relativos ao período em que o hidrômetro não foi lido.

§ 4º Quando a falta de leitura decorrer de impedimento provocado pelo usuário, este não terá direito a compensação por eventual saldo negativo entre os valores medidos e faturados.

Art. 94 O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal.

Art. 95 O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) dias e o máximo de 31 (trinta e um) dias, de acordo com o calendário.

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

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito ao usuário, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento, devendo compensar o usuário caso haja alteração de faixa de consumo que onere a conta com a aplicação de tarifas superiores.

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

Art. 96 No caso de concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorrido do mês compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) meses de faturamento.

Art. 97 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.

Parágrafo único. Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos hidrômetros e para apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

Art. 98 O volume de água consumido deverá ser aferido, preferencialmente por meio de medição individualizada, levando-se em conta cada uma das unidades, mesmo quando situadas na mesma edificação.

Art. 99 A determinação de consumo para cada categoria de economia será a partir da

cota básica fixada, em função de consumos medidos ou não medidos.

Parágrafo único. Ao volume excedente serão aplicadas tarifas diferenciadas.

Art. 100 A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento e terá como base:

I - o volume de água consumido ou estimado, considerando-se:

- a) o abastecimento de água pelo prestador de serviços;
- b) o a abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário.

II - medidor do volume de esgoto coletado.

§ 1º No caso da “b” do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observarão as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela AGEPAN.

§ 2º Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água é facultado ao prestador, para fins de estimativa do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro no equipamento ou instalação de extração ou recebimento de água, para fins de medição, preferencialmente remota do consumo de água.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, é dever do usuário franquear ao prestador de serviços acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro.

Art. 101 Para fins de faturamento, o volume de esgoto será igual ao volume de água fornecido pelo prestador de serviços e/ou aquele proveniente da fonte alternativa de abastecimento, de acordo com a categoria de uso, aplicada a tarifa específica.

§ 1º Havendo a medição, o volume de esgoto será àquele efetivamente apurado.

§ 2º Nos casos em que haja suprimento próprio de água, o prestador de serviços estimará o volume a ser considerado para cobrança de serviços de esgotamento sanitário e/ou despejos industriais, com base no volume de água utilizado, o qual poderá ser medido, ou não.

CAPÍTULO XIV DA TARIFA E DO PREÇO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Seção I Da tarifa

Art. 102 Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão remunerados sob a forma de tarifas.

Art. 103 A estrutura tarifária somente será alterada quando da realização da revisão ordinária ou extraordinária das tarifas, em conformidade com as normas legais e regulamentares existentes.

Art. 104 A instituição das tarifas deverá observar as seguintes diretrizes:

- I - prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas à saúde pública;
- II - ampliação do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços;
- III - geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos do serviço;
- IV - inibição do consumo supérfluo e do desperdício de recursos;
- V - recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço, em regime de eficiência;
- VI - remuneração adequada do capital investido pelos prestadores de serviços;
- VII - estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços;
- VIII - incentivo à eficiência dos prestadores de serviços.

Art. 105 Os reajustes e revisões das tarifas obedecerão aos seguintes critérios:

- I - a metodologia tarifária será aplicada uniformemente para os municípios conveniados e será fixada de forma clara e objetiva, devendo os reajustes e revisões tornarem-se públicos, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias à sua aplicação;
- II - o reajuste será anual, sempre no mês de julho, calculado pela variação do Índice de Preços ao Consumidor – IPCA apurado pelo IBGE, ou, na falta deste, por outro índice que venha a substituí-lo;
- III - a revisão ordinária será efetivada a cada 3 (três) anos para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato;
- IV - a revisão extraordinária será efetivada sempre que ocorrerem motivos técnicos, econômicos, financeiros, tributários ou conjunturais que contribuam para o aumento ou redução dos custos dos serviços públicos, assegurando o equilíbrio econômico e financeiro do contrato.

Art. 106 As tarifas poderão ser diferenciadas, em função das categorias, características técnicas e dos custos específicos provenientes do atendimento aos distintos segmentos de usuários.

Art. 107 Os usuários que se caracterizam por grande demanda de água e/ou esgoto, poderão negociar descontos com o prestador de serviços, mediante contrato específico, com anuência do regulador.

Art. 108 Os descontos concedidos por iniciativa do prestador de serviços não serão considerados para formação das tarifas e preços dos serviços complementares, e não respaldarão, em nenhuma hipótese, pleitos de revisão.

Art. 109 O prestador de serviços poderá adotar subsídios não tarifários, na forma do §2º do art. 29 da Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007.

Art. 110 A metodologia a ser adotada nas revisões tarifárias e os critérios para

concessão de subsídios tarifários e não tarifários serão estabelecidas pela AGEPAN em instrumentos regulatórios específicos.

Seção II Dos Serviços Complementares

Art. 111 O prestador de serviços, desde que requeridos pelos usuários, poderá cobrar pelos serviços complementares aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, como:

- I - ligação de água e/ou esgoto;
- II - vistoria da ligação de água e/ou esgoto,
- III - aferição do hidrômetro, exceto quando constatado erro que acarrete registro incorreto ao permitido pela legislação pertinente;
- IV - religação de água e /ou esgoto normal ou de urgência;
- V - emissão da 2ª via da fatura, exceto aquela emitida por sítio eletrônico, e
- VI - outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços e aprovados pela AGEPAN.

§ 1º A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda sua rede de concessão.

§ 2º O prestador de serviços 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.

§ 3º O prestador de serviços deverá apresentar à AGEPAN para homologação, a tabela com a descrição dos serviços complementares, preços, condições de pagamento, bem como o prazo de execução.

§ 4º A tabela prevista no § 3º deste artigo, deverá ser publicada anualmente no mês de junho e divulgada aos interessados na página da Internet e nos postos de atendimento.

§ 5º Os valores dos serviços complementares à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão reajustados ou revisados de acordo com os critérios estabelecidos no art. 105.

§ 6º Os serviços cuja natureza não permitam definir prazos deverão ser acordados entre o prestador de serviços e o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

CAPÍTULO XV DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

Seção I Das Faturas e dos Pagamentos

Art. 112 As tarifas relativas aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, multas e quaisquer outros acréscimos, assim como, outros serviços complementares serão cobradas pelo prestador de serviços, mediante a emissão de fatura, com data de pagamento fixada.

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

§ 2º O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura, de entrega e de pagamento das faturas.

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

§ 4º O prestador de serviços disponibilizará gratuitamente em seu sítio da Internet, serviço de emissão de segunda via de fatura para consulta ou impressão pelo usuário.

§ 5º O prestador de serviços deverá oferecer ao usuário 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha.

§ 6º O usuário escolherá a data de vencimento da fatura, por ocasião da realização do pedido de ligação ou sempre que o desejar, observado o limite de 3 (três) mudanças por ano civil.

Art. 113 A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da ligação.

§ 1º O não recebimento da fatura não isenta o usuário da obrigação de sua quitação.

§ 2º A pedido do usuário, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultado ao prestador a cobrança de despesas adicionais decorrentes desta comodidade, desde que informadas previamente ao usuário.

Art. 114 No caso de ocorrer consumo elevado, o prestador deverá alertar o usuário sobre o fato, orientando-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária.

Art. 115 As contas ou faturas serão entregues com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de vencimento.

Parágrafo único. Nos casos de desligamento promovido por solicitação do usuário, a fatura referente ao consumo final vencerá no primeiro dia útil após a data de emissão.

Art. 116 A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - dados relativos à qualidade da água para consumo humano e sua situação em relação

aos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, conforme legislação vigente;

II - nome do usuário;

III - número da inscrição, economia e categoria do usuário;

IV - endereço da unidade usuária e de entrega da fatura;

V - número do hidrômetro e data de instalação;

VI - leitura anterior e atual do hidrômetro;

VII - data de leitura anterior e atual;

VIII - mês de referência;

IX - data de apresentação e vencimento da fatura;

X - consumo de água correspondente ao mês da fatura;

XI - o preço cobrado por faixa de consumo;

XII - histórico do volume consumido nos últimos 12 (doze) meses e a média atualizada;

XIII - valor total a pagar;

XIV - discriminação dos serviços prestados;

XV - valores e alíquotas dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XVI - juros e multa de mora relativos à fatura paga com atraso;

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

XVIII - os números dos telefones e correios eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da AGEPAN, bem como, os endereços dos respectivos sítios na *Internet*;

XIX - locais disponíveis para pagamento das faturas.

Art. 117 Além das informações relacionadas no artigo anterior fica facultado ao prestador de serviços a inclusão na fatura, de outras informações que julgar necessárias, vedadas em qualquer hipótese mensagens político-partidárias.

Art. 118 As faturas não quitadas até a data do seu vencimento sofrerão acréscimo de juros de mora de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de até 2% (dois por cento) e atualização monetária com base no índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que o substitua.

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

Art. 119 Os valores pagos em duplicidade pelo usuário deverão ser devolvidos automaticamente pelo prestador de serviços, até o próximo faturamento, após a identificação da duplicidade em forma de crédito na fatura.

Art. 120 Em caso de ligações clandestinas ligadas às redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que não puderam ser verificadas à época da conexão, emitir-se-

ão as faturas para os meses decorridos desde aquele em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situada a unidade usuária, a que for mais distante, limitada a emissão a um número máximo de 24 (vinte e quatro) faturas.

§ 1º O responsável pela unidade usuária tem o direito de comprovar quando efetivamente assumiu tal condição, situação que dará ensejo à emissão das faturas a partir daquela data.

§ 2º O consumo mensal a ser utilizado para fins de faturamento será calculado em função de um uso presumido, com base nas características físicas do imóvel, de acordo com critérios fixados pelo prestador de serviços e homologados pela AGEPAN.

§ 3º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da solução descrita no caput, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito.

Art. 121 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, no nos seguintes casos:

I - consumo final;

II - faturamento indevido.

Art. 122 O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas, firmando com o usuário, um acordo de pagamento de dívida, que estabelecerá no mínimo, a forma de cobrança e seus respectivos valores, incluídos nas faturas.

Seção II Das Compensações do Faturamento

Art. 123 Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não tenha efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

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

II - no caso de faturamento a maior: providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente, correspondente ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição estabelecido em lei.

§ 1º No caso do inciso II, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, a irregularidade constatada, a memória descritiva do cálculo do valor a ser devolvido, os critérios adotados, o direito de recurso e a tarifa vigente utilizada.

§ 2º A devolução deverá ser feita em moeda corrente até o primeiro faturamento

posterior a constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 124 O valor a devolver será calculado com base nas tarifas em vigor na data em que as diferenças foram constatadas, utilizando-se os critérios de devolução de juros e atualização monetária adotados pelo prestador.

§ 1º A diferença deverá ser apurada mês a mês e levará em conta a tarifa de cada mês.

§ 2º Caso haja discordância em relação aos respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 3º O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento do recurso, o qual se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário por escrito, juntamente com a respectiva fatura.

Art. 125 Nos casos de consumo elevado devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à ocorrência do vazamento.

§ 1º O prestador de serviços poderá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 2º O usuário perderá o direito ao disposto no caput se for comprovada má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob a sua responsabilidade.

CAPÍTULO XVI DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 126 A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá obedecer ao princípio de continuidade, podendo ser interrompida pelo prestador, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - situação que atinja a segurança das pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias nos sistemas por meio de interrupções programadas;

III - manipulação indevida de qualquer tubulação, hidrômetro ou outra instalação do prestador de serviços;

IV - ligação clandestina ou religação a revelia de água;

V - quando houver impedimento de realização de leitura do consumo de água por 3 (três) ciclos consecutivos;

VI - solicitação do usuário por consumo final;

VII - declaração de regime de escassez, suspensão, restrição de uso ou racionamento de recursos hídricos, decorrentes de insuficiência de quantidade ou qualidade dos mesmos, pela autoridade gestora dos recursos hídricos; e

VIII - eventos de força maior, caso fortuito, fato do príncipe ou fato da Administração, plenamente justificados e aceitos pela AGEPAN;

§ 1º É vedado ao prestador de serviço efetuar a interrupção dos serviços se os impedimentos à realização de leituras não tiverem sido notificados ao usuário.

§ 2º Nos casos de desligamentos dos ramais, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada pelo prestador de serviços.

§ 3º Os serviços de abastecimento de água poderão ser interrompidos pelo prestador, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, nos seguintes casos:

I - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida e/ou esgoto coletados; ou

II - inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário.

Art. 127 As interrupções programadas deverão ser previamente comunicadas à AGEPAN e aos usuários com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

§ 1º Nos casos de interrupção não programada, o prestador de serviços deverá fornecer até o primeiro dia útil do mês subsequente, por meio eletrônico à AGEPAN, informações atualizadas sobre:

I - área e número de usuários atingidos;

II - os motivos de interrupção;

III - o tempo efetivo de restabelecimento do abastecimento.

Art. 128 A interrupção ou restrição do fornecimento de água e/ou da coleta de esgoto por inadimplência a estabelecimento de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário da tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Parágrafo único. A interrupção que trata o caput deste artigo será precedida de

aviso prévio, emitido em no máximo 60 (sessenta) dias contados da data da ocorrência e comunicado ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para interrupção dos serviços.

Art. 129 No caso de interrupção indevida da prestação dos serviços, o prestador estará sujeito as penalidades previstas em regulamento específico.

Art. 130 Os ramais de água e/ou esgoto poderão ser desligados das redes públicas pelas seguintes razões:

I - por interesse do usuário, mediante pedido formal, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos e na legislação pertinente (Consumo Final);

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

a) desapropriação do imóvel;

b) fusão de ramais prediais;

c) lançamento na rede de esgoto de efluentes que exijam tratamento prévio.

Art. 131 As despesas com o desligamento, a interrupção e/ou com o restabelecimento do abastecimento de água e/ou esgoto é de responsabilidade do usuário ou do proprietário do imóvel.

Art. 132 Fica vedado ao prestador interromper a prestação dos serviços por inadimplência aos sábados, domingos, feriados (nacionais, estaduais e municipais) e suas vésperas.

Parágrafo único. Não se aplica a condição do caput deste artigo a interrupção dos serviços decorrente de manipulação indevida de qualquer tubulação, hidrômetro, ou outra instalação do prestador, pelo usuário.

CAPÍTULO XVII DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 133 A religação se caracteriza pelo ato do prestador de serviços restabelecer o fornecimento dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 134 Cessado o motivo da interrupção, inclusive quando for o caso, mediante o pagamento ou renegociação de débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços deverá restabelecer o abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo único. Correrão por conta do usuário as despesas com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 135 O prestador de serviços deverá promover a religação de usuário beneficiado com o parcelamento de débitos e cancelar os eventuais registros junto às instituições de proteção ao crédito.

Art. 136 Salvo nas localidades em que o prestador de serviços comprovar obstáculos de ordem técnica, deverá ser disponibilizado procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá informar previamente o usuário, do valor a ser cobrado e os prazos vigentes para as religações normais e as de urgência.

CAPÍTULO XVIII DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Seção I Do Atendimento aos Usuários

Art. 137 O prestador de serviços deverá disponibilizar aos usuários todas as informações relativas à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 138 O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento adequada, acessível a todos os usuários, observadas as peculiaridades locais, de forma a propiciar um atendimento ágil, eficaz e modernizado no recebimento de suas solicitações, reclamações e sugestões através dos seguintes canais de comunicação:

- I - postos de atendimento presencial;
- II - central de atendimento telefônico; e
- III - meio eletrônico.

Parágrafo único. Por estrutura adequada entende-se aquela que possibilite ao usuário ser atendido no município onde reside, em todas as suas solicitações e reclamações.

Art. 139 O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 140 O prestador de serviços deverá possuir em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente e necessária à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Parágrafo único. Os horários de atendimento disponibilizados ao público em

cada município devem ser regulares, previamente informados e afixados nos locais de atendimento.

Art. 141 Os escritórios e locais de atendimento presencial deverão dispor para conhecimento e consulta do público em geral, em local de fácil acesso e visualização:

I - exemplar desta Portaria;

II - manual da prestação dos serviços e de atendimento ao usuário, elaborados pelo prestador de serviços e aprovados pela AGEPAN;

III - Código de Defesa do Consumidor;

IV - Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água;

V - tabelas de tarifas e de serviços complementares em vigor e homologadas pela AGEPAN;

VI - os números telefônicos para contato por meio do teleatendimento do prestador de serviços, bem como, da ouvidoria do prestador de serviços e da ouvidoria da AGEPAN;

VII - formulários destinados aos registros de solicitações, reclamações ou sugestões, os quais deverão ser cronologicamente ordenados, com o fim de facilitar a sua consulta a pedido do município ou da AGEPAN.

Parágrafo único. O manual da prestação dos serviços e de atendimento ao usuário previsto no inciso II deverá ser encaminhado à AGEPAN no prazo de 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta Portaria, contendo no mínimo informações sobre solicitações, prazos para atendimentos e forma da utilização dos serviços.

Art. 142 O atendimento ao público deverá ser realizado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 143 O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento gratuito aos usuários por telefone, de forma ininterrupta, salvo em casos de força maior.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá fornecer ao usuário e/ou solicitante o número do protocolo de atendimento, pelo qual o usuário e/ou solicitante poderá acompanhar o encaminhamento da sua demanda.

Art. 144 O prestador de serviços deverá responder às solicitações e/ou reclamações dos usuários, preferencialmente de imediato, e quando não for possível, nos prazos e condições estabelecidas.

Art. 145 O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, pelo mesmo meio em que as receberam ou outro, a critério do usuário.

Art. 146 Compete ao prestador de serviços manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

Parágrafo único. As reclamações e solicitações telefônicas deverão ser gravadas e armazenadas por um período mínimo de 12 (doze) meses.

Art. 147 O prestador de serviços deverá encaminhar mensalmente à AGEPAN, relatório por município atendido, contendo as seguintes informações:

I - o número de reclamações, agrupadas por motivo;

II - o percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos; e

III - o número de ligações telefônicas e o tempo médio de chamada.

Art. 148 O prestador deverá possuir página na *Internet* para acesso dos usuários, onde deverá disponibilizar obrigatoriamente:

I - endereço das agências de atendimento presencial;

II - tabela de tarifas vigentes;

III - indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

IV - tabela de serviços complementares, preços e prazo;

V - obtenção da segunda via de fatura por meio eletrônico;

VI - endereço eletrônico e o número do telefone da ouvidoria da AGEPAN;

VII - todos os documentos previstos no art. 141 desta Portaria.

Art. 149 O tempo de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e ou/solicitante serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução.

Art. 150 O prestador deverá emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal nº 12.007, de 29 de julho de 2009.

Art. 151 Sempre que o usuário entender que a sua reclamação ou solicitação de serviço não foi atendida a contento, poderá contatar a Ouvidoria da AGEPAN para que sejam tomadas as providências cabíveis.

Seção II

Das Infrações e Sanções aos Usuários

Art. 152 Constitui infração passível de penalidades previstas nesta Portaria, no Contrato de Adesão e no Contrato Especial, a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - não conectar-se à rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, dentro do prazo estabelecido conforme determina o § 2º do art. 4º.

- II - o desperdício de água;
- II - impropriedade no pagamento de conta mensal;
- III - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de medição;
- IV - o impedimento do acesso do empregado do prestador de serviços ou seus prepostos ao hidrômetro e ao ramal predial de ligação de água;
- V - instalação de ejetores ou bombas de sucção no ramal predial de água;
- VI - fornecimento de água, mediante a extensão das instalações prediais, a terceiros localizados em lote, imóvel ou terreno distintos, a não ser com autorização expressa do prestador de serviços;
- VII - violação do lacre, danificação, inversão, retirada ou extravio do hidrômetro; VIII - intervenção nos ramais prediais de água ou esgoto ou nos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- IX - despejo de águas pluviais nas instalações ou nos ramais prediais de esgoto;
- X - lançamento, na rede de esgoto, de efluentes que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- XI - interconexão do ramal predial de ligação de água com rede de abastecimento oriunda de fonte alternativa;
- XII - danificação das tubulações ou instalações do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XIII - ligação clandestina aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XIV - restabelecimento de serviços interrompidos à revelia do prestador de serviços;
- XV - interligação de instalações prediais internas de água de imóveis distintos, ou entre dependências de um mesmo imóvel que possuam ligações distintas;
- XVI - a prestação de informações falsas ao prestador de serviços;
- XVII - a alteração de projeto de água ou esgoto, em execução, sem a prévia autorização do prestador de serviços; e
- XVIII - fornecimento de água para terceiros.

Parágrafo único. É dever do usuário comunicar o prestador de serviços quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.

Art. 153 Além de outras penalidades previstas nesta Portaria, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior, sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento de prejuízos arcados pelo prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O cálculo da multa e do ressarcimento serão fixados em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e

aprovados pela AGEPAN.

Art. 154 O pagamento da penalidade não elide a irregularidade, ficando o infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com as disposições do prestador de serviços e desta Portaria.

Art. 155 Constatada a ocorrência no local, de infração a dispositivo desta Portaria, o prestador de serviços adotará os seguintes procedimentos:

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

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de matrícula da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) número e leitura do hidrômetro;
- f) lacres encontrados;
- g) descrição detalhada da irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- h) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, da pessoa presente na unidade usuária e sua respectiva identificação;
- i) local, data e hora da lavratura do termo.

II - entregar uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” ao usuário, em que constem as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica, bem como, ingressar com recurso junto à ouvidoria da prestadora e à AGEPAN;

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

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

- a) calcular a diferença de consumo determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição, aplicando a tarifa atual;
- b) na impossibilidade do cálculo da diferença de consumo será utilizado o maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) meses completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade ou a média de consumo do setor comercial (limite geográfico);
- c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, o

valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

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

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

Art. 156 Nos casos referidos no artigo acima, após a interrupção dos serviços, se houver religação a revelia deverão ser adotados os procedimentos específicos do prestador de serviços devidamente homologados pela AGEPAN.

Art. 157 É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º Da decisão cabe recurso a AGEPAN, no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

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

Seção III Das Obrigações dos Usuários

Art. 158 São obrigações dos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem prejuízo de outras obrigações previstas nesta Portaria, nas demais normas regulamentares e contratuais:

I - utilizar de modo adequado, os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mantendo em condições técnicas adequadas as instalações internas do respectivo domicílio ou estabelecimento, em conformidade com as normas legais, termos e condições estabelecidas nesta Portaria, e demais

legislações pertinentes;

II - pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto nesta portaria e consoante com as tarifas vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

III - pagar os valores decorrentes da prestação dos serviços complementares, bem como arcar com as penalidades legais em caso de inadimplemento;

IV - colaborar com a preservação dos recursos hídricos e do meio ambiente, evitando os desperdícios na sua utilização;

V - proceder à ligação de toda edificação permanente urbana, situada em logradouros que disponham de serviços, às redes públicas de abastecimento de água e de coleta de esgoto, excetuando-se da obrigatoriedade prevista, apenas as situações de impossibilidade técnica;

VI - ser responsável pela guarda e conservação do hidrômetro instalado no interior do imóvel. Ao detectar furto ou danos causados por terceiros, informar o prestador de serviços e registrar boletim de ocorrência.

VII - não misturar a água tratada com a de outras fontes à instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água;

VIII - informar ao prestador de serviços a ocorrência de vazamento externo e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

IX - responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular decorrentes de negligência ou má fé, relacionadas com a revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, fraudes, vazamento, deficiência técnica e/ou de segurança causados nas instalações do prestador de serviços;

X - responder na forma da lei, perante o prestador de serviços, pelos danos materiais ou pessoais causados em decorrência da má utilização de suas instalações;

XI - garantir o acesso do prestador de serviços e seus de prepostos, devidamente credenciados e identificados, para executar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou dos serviços complementares para instalação, leitura, inspeção e suspensão;

XII - manter os dados cadastrais atualizados junto ao prestador de serviço, informando quaisquer alterações na unidade usuária, através de documento comprobatório, especialmente mudanças na categoria ou número de economias aplicáveis;

XIII - comunicar ao prestador de serviços qualquer modificação substancial nas

instalações hidráulicas internas;

XIV - levar ao conhecimento do município, da AGEPAN ou do prestador de serviços, das irregularidades que porventura tenha conhecimento, referentes à prestação dos serviços;

XV - comunicar à AGEPAN ou ao município, os atos ilícitos ou irregulares porventura praticados pelo prestador de serviços ou seus prepostos na execução dos serviços prestados;

XVI - contribuir para a permanência das boas condições dos sistemas e dos bens públicos, por intermédio dos quais são prestados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e os serviços complementares;

XVII - solicitar ao prestador de serviços qualquer alteração que pretenda fazer no ponto de entrega da água potável ou no de coleta do esgotamento sanitário;

XVIII - manter as instalações internas, tais como caixa de água, tubulações e conexões, dentre outras, sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas;

XIX - averiguar qualquer vazamento de água existente nas instalações internas, reparando-as imediatamente;

XX - não lançar águas pluviais ou de esgotos não compatíveis com a rede de esgotamento sanitário;

XXI - não lançar na rede de esgotamento sanitário, materiais que causem obstrução ou interfiram na operação. Incluem-se nesta proibição, os resíduos da caixa de gordura, considerados resíduos sólidos;

XXII - permitir o acesso de servidores da AGEPAN às instalações de seu domicílio ou estabelecimento, desde que devidamente credenciados e identificados, para coletar informações relacionadas à prestação dos serviços.

Seção IV Dos Direitos dos Usuários

Art. 159 São direitos dos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem prejuízo de outros previstos em normas legais e regulamentares:

I - a proteção à vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento dos serviços prestados;

II - receber os serviços, nas condições e padrões estabelecidos em normas legais e regulamentares;

III - tomar conhecimento dos reajustes e revisões da tarifa, com antecedência mínima de

30 (trinta) dias com relação a sua aplicação;

IV - ter acesso a todo material informativo necessário à realização da sua ligação, a adequação das suas instalações internas e ao conhecimento dos seus direitos, deveres e regras da prestação dos serviços;

V - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos serviços, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

VI - acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;

VII - receber a emissão de fatura no local indicado, baseada na economia e no consumo medido, ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, conforme critérios estabelecidos;

VIII - escolher data de vencimento da fatura, dentro do mês, no mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas;

IX - recorrer à AGEPAN no caso de não atendimento de suas reclamações pelo prestador dos serviços ou quando entender que não esteja sendo prestado o serviço adequado;

X - obter verificações gratuitas do prestador de serviço, quando o resultado da leitura do consumo constatar erro nos instrumentos de medição, independentemente do intervalo de tempo;

XI - ter acesso, para conhecimento, o manual de prestação dos serviços e de atendimento ao cliente, elaborado pelo prestador e previamente aprovado pela AGEPAN;

XII - receber do município, da agência reguladora e do prestador de serviços as informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos.

XIII - receber a nota fiscal/fatura, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis antes de seu vencimento;

XIV - prorrogar o vencimento para o próximo dia útil, sem cobrança de multa, quando este ocorrer no final de semana e em feriados;

XV - receber informação sobre os serviços e valores faturados cabendo reclamação e ressarcimento dos comprovadamente indevidos;

XVI - obter prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços, nos prazos estabelecidos nesta Portaria;

XVII - o restabelecimento do abastecimento de água e/ou a coleta de esgotos, quando cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos pendentes, de acordo com as condições e prazos estabelecidos nesta Portaria.

CAPÍTULO XIX DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Seção I Das Obrigações do Prestador de Serviços

Art. 160 Sem prejuízo de outras obrigações previstas nesta Portaria, em demais normas regulamentares e contratuais é de responsabilidade do prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I - efetuar a captação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água tratada, Oncluindo as ligações prediais e os respectivos instrumentos de medição;

II - coleta, transporte e tratamento de esgoto sanitário, desde as ligações prediais até a sua disposição final no meio ambiente;

III - prestar adequadamente o serviço a todos os usuários, de forma a satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no relacionamento com os usuários e modicidade tarifária;

IV - usar tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções progressivas e graduais;

V - adotar métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais, que não causem risco a saúde pública e promovam o uso racional da energia, conservação e racionalização do uso da água, e dos demais recursos naturais;

VI - atender a regulamentação do Ministério da Saúde que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade;

VII - cumprir as metas progressivas e graduais de ampliação, qualidade, eficiência e racionalização dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário previstos nos contratos de programas nas áreas afetas à exploração;

VIII - elaborar a partir do segundo ano de vigência dos contratos de programas, relatórios anuais de desempenho, de forma clara e destacada e encaminhá-los ao município e à AGEPAN, de modo a divulgar os resultados alcançados no ano imediatamente anterior;

IX - zelar pela boa condição de saúde da população nos projetos de implantação, ampliação e/ou recuperação de sistemas;

X - reformar, substituir, conservar, operar e manter em condições normais de uso, os bens afetos à exploração do sistema, de tal maneira que, mesmo após a extinção do contrato, estejam em seu estado normal de utilização, excetuando o desgaste normal

proveniente de seu funcionamento;

XI - manter registro, controle e inventário dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida;

XII - manter de forma organizada e atualizada, as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sendo obrigatórios:

- a) registro das datas de realização das aferições nos hidrômetros;
- b) cadastro por unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, valores faturados, históricos de consumo, bem como, quaisquer outros dados exigidos por lei, ou pelo regulamento dos serviços;
- e
- c) cadastro relativo a cada unidade de tratamento de água e esgoto, com informações que permitam a localização, a identificação do quantitativo da água tratada e do esgoto coletado e tratado, equipamentos existentes, paralisação, modificação ou desativação e quaisquer outros dados exigidos por lei ou pelo regulamento dos serviços.

XIII - operar e manter permanentemente as unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em bom estado de limpeza, conservação, organização e segurança, a fim de minimizar a deterioração das instalações e demais estruturas, as perdas de água e evitar possíveis contaminações ao meio ambiente;

XIV - manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;

XV - dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da limpeza das unidades da Estação de Tratamento de Água (ETA) e dos reservatórios;

XVI - celebrar contrato de prestação de serviços ou de adesão com o usuário;

XVII - informar e orientar a população sobre os procedimentos a serem adotados em caso de situações de emergência que ofereçam risco à saúde pública, atendidas as orientações fixadas pela autoridade competente;

XVIII - comunicar de forma imediata aos usuários, ao município e à AGEPAN qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população;

XIX - comunicar imediatamente aos órgãos competentes, a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;

XX - comunicar de imediato a AGEPAN e as autoridades competentes sanitárias,

de meio ambiente e gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta e da água tratada;

XXI - informar a AGEPAN no prazo fixado, as ocorrências de paralisação do sistema de água com duração superior a 4 (quatro) horas, contendo o motivo da paralisação, a localidade, a população atingida e as providências tomadas para a solução de problemas;

XXII - divulgar adequadamente, ao público em geral, e ao usuário em particular a ocorrência de situações excepcionais, a adoção de formas especiais de operação e a realização de obras, em especial aquelas que obriguem a interrupção da prestação de serviços;

XXIII - reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, as obras e serviços pertinentes à concessão em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

XXIV - solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXV - priorizar o atendimento das unidades usuárias residenciais e daquelas nas quais sejam exercidas atividades de saúde, educação e de internação coletiva de pessoas, em relação às demandas relativas a outros usos;

XXVI - assegurar aos usuários, sem prejuízo de outros direitos, o de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe forem causados em função do serviço prestado inadequadamente;

XXVII - fornecer aos usuários informações que possibilitem a defesa de interesses individuais e coletivos;

XXVIII - responsabilizar-se por danos a terceiros decorrentes da execução dos serviços em concessão;

XXIX - fornecer em caráter permanente, os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que as unidades usuárias satisfaçam o disposto nas normas legais, contratuais e regulamentares;

XXX - dispor de 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;

XXXI - propor à AGEPAN, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior;

XXXII - propor à AGEPAN programa anual de controle de perdas no sistema de abastecimento de água;

XXXIII - adotar medidas de prevenção de acidentes, bem como, evitar a entrada de pessoas em áreas de risco existentes nos sistemas, inclusive por meio de adequada disposição de sinalização e de avisos de advertência;

XXXIV - promover regularmente, campanhas de educação ambiental e esclarecimentos à população, quanto à importância da utilização racional da água tratada e do esgotamento sanitário;

XXXV - desenvolver ações, visando à otimização do consumo de energia elétrica, da utilização de substâncias químicas e redução de perdas de água;

XXXVI - obter as licenças ambientais e outorga de uso dos recursos hídricos necessárias à execução das obras destinadas ao cumprimento das metas e objetivos previstos no contrato de programa;

XXXVII - cumprir as normas de gestão e proteção dos mananciais e das respectivas áreas de preservação ambiental;

XXXVIII - proceder ao manejo, acondicionamento, transporte, disposição final adequada e ambientalmente aceitável dos produtos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento de água e esgotos;

XXXIX - drenar e/ou secar os resíduos sólidos, anteriormente a sua disposição final devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que atendam a legislação ambiental;

XL - divulgar anualmente, por município atendido, os programas implementados de expansão e de melhoria da qualidade dos serviços, com vistas a possibilitar o controle social das suas atividades;

XLI - recolher mensalmente à AGEPAN, a Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização do Serviço Público de Saneamento Básico (TRS), conforme as disposições estabelecidas na legislação pertinente à matéria;

XLII – facilitar à AGEPAN o acesso às instalações, documentos e informações que tratam da prestação dos serviços;

XLVIII - fornecer à AGEPAN na forma e nos prazos estabelecidos todos os dados e informações solicitadas.

Seção II

Dos Direitos do Prestador de Serviços

Art. 161 São direitos do prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I - cobrar dos usuários o pagamento das tarifas de água e esgoto, e serviços complementares a serem prestados, conforme critérios e valores estabelecidos na

legislação aplicável;

II - cobrar dos usuários, acréscimos legais por atraso no pagamento da nota fiscal/fatura;

III - efetuar ou contratar outras empresas para realizar as leituras, arrecadação e cobrança;

IV - ter livre acesso às instalações hidráulicas do imóvel para execução dos serviços de leitura, manutenção dos hidrômetros, vistorias e atualização cadastral, desde que, haja consentimento do usuário;

V - adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis quando da violação dos lacres do cavalete e/ou hidrômetro ou da depredação do mesmo;

VI - exigir que o usuário realize pré-tratamento de seus efluentes de esgoto, sempre que apresentarem poluentes incompatíveis com o sistema de esgoto sanitário, segundo as normas pertinentes, com anuência da AGEPAN;

VII - interromper o fornecimento do serviço, no caso de inadimplência do usuário, e nos demais casos previstos nesta Portaria;

VIII - inspecionar as instalações internas dos imóveis dos usuários, desde que por ele autorizado, podendo propor à AGEPAN, a aprovação e adoção de medidas corretivas em que os usuários devam cumprir obrigatoriamente, garantindo, que as deficiências encontradas não acarretem prejuízos à execução dos serviços;

IX - O prestador de serviços poderá contratar com terceiros, desde que atendido o cumprimento das normas regulamentares, o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como, a implantação de projetos associados, desde que não ultrapassem o prazo de vigência do contrato.

Parágrafo único. Incluem-se no contrato com terceiro as parcerias públicoprivadas e outras formas de contratação, em conformidade com o previsto nas Leis Federais nº 8.987/1995, 11.079/2004, 11.107/2005 e 11.445/2007.

CAPÍTULO XX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 162 Esta Portaria entrará em vigor em xx (xx) dias da data de sua publicação, exceto nas situações para as quais as disposições transitórias tenham previstos prazos superiores.