

PORTARIA n. XXXXXXXX

Estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela AGEPAN.

O Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (AGEPAN), com base nas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Estadual n. 2.363, de 19 de dezembro de 2001, e

Considerando as competências da AGEPAN de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa e de Concessão celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios,

R E S O L V E:

TÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Portaria destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela AGEPAN e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

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

Art. 2º À AGEPAN compete fiscalizar o cumprimento desta Portaria.

**TÍTULO II - DOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE
ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

CAPÍTULO I – DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

SEÇÃO A - DA COMPETÊNCIA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 3º Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a execução das obras e instalações necessárias; a operação, ampliação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; o esgotamento, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários; a medição dos consumos; a disposição final ambientalmente adequada de resíduos sólidos dos serviços de saneamento básico; o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores; e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Portaria, observados os planos de saneamento e os contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços.

§ 1º Aplica-se ao caput os serviços prestados diretamente por órgão municipal ou por serviço autônomo, cuja prestação não é objeto de contrato de programa ou de concessão.

§ 2º A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de 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.

Art. 4º O prestador de serviços é responsável pela prestação adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, eficácia, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, universalização, cortesia na prestação dos serviços e de transparência nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

SEÇÃO B - DAS OBRAS E DANOS AOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 5º No caso das obras de ampliação, quando não observada a devida comprovação de viabilidade econômica ou não estando as mesmas previstas nos planos municipais ou regionais de saneamento, as despesas correrão por conta exclusiva do interessado, salvo se previamente autorizadas pela AGEPAN e pelo respectivo Município.

Parágrafo único. As despesas correrão por conta do interessado inclusive no tocante a liberação e legalização fundiária das áreas necessárias à implantação e operação dos projetos e licenciamento ambiental.

Art. 6º O prestador de serviços deverá, nas fases de elaboração dos projetos e execução das obras, obter todas as licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas que assegurem integral solidez e segurança à obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

Art. 7º As redes de distribuição de água e de coleta de esgotos sanitários e seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá requerer do titular dos serviços as desapropriações e instituições de servidão e, após sua declaração de utilidade pública pelo titular, seja mediante processo administrativo ou por intermédio de ação judicial, arcará com o pagamento das indenizações correspondentes.

Art. 8º Deverá o prestador dos serviços providenciar a adequada sinalização dos locais de serviços, comunicando com antecedência de 5 (cinco) dias úteis, inclusive, aos órgãos de trânsito competentes, a fim de resguardar a segurança do tráfego de veículos e pedestres.

§ 1º Após o término das obras, o prestador de serviços deverá criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres, de forma que as vias estejam em perfeitas e adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas de cada município.

§ 2º No caso de obras emergenciais, o comunicado aos órgãos de trânsito competentes deverá ser feito imediatamente, não podendo ultrapassar a 1 (uma) hora do conhecimento da ocorrência pelo prestador de serviços.

Art. 9º Nos serviços que impliquem a demolição total ou parcial de muros e/ou passeios e na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade

pela imediata execução e recomposição, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantida compatível com o muro, passeio e/ou pavimento anterior, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

§ 1º A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade, desde que os danos ocasionados tenham sido exclusivamente no local das obras.

§ 2º Sendo constatado danos em locais adversos ao local das obras, mesmo que os serviços tenham sido solicitados pelo usuário em particular, a responsabilidade da restauração de muros, passeios e revestimentos, será do prestador de serviços.

Art. 10. A implantação de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em logradouros cujos greides não estejam definidos só será permitida com a autorização do titular dos serviços.

Parágrafo único. Em caso de autorização por parte do titular, o prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações tornarem-se tecnicamente inadequadas.

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

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

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

SEÇÃO C - DOS PROJETOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO
DE CONDOMÍNIOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS, LOTEAMENTOS, VILAS E OUTROS A
SEREM INTEGRADOS AOS SISTEMAS PÚBLICOS

Art. 12. Em empreendimentos privados, e no caso de loteamentos e conjunto habitacionais públicos previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade técnica e econômico financeira.

Parágrafo único. Constatada a viabilidade técnica e econômico financeira, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para a interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 13. O prestador de serviços poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de loteamentos públicos não previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico desde que comprovada sua viabilidade técnica e econômica financeira, e ainda através de documento específico que garanta a eventual substituição deste por outro investimento de responsabilidade do prestador de serviços dentro do Plano Municipal de Saneamento Básico.

Parágrafo único. A AGEPAN deverá dar anuência no documento mencionado no *caput*.

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

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

§ 1º O interessado somente poderá executar as obras e serviços se autorizado pelo prestador de serviços, e mediante aviso prévio do início das mesmas com, no mínimo, 30 dias úteis de antecedência.

§ 2º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados e/ou com o próprio prestador.

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

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

Art. 17. O prestador de serviços poderá elaborar projetos, mediante pagamento pelos interessados das despesas correspondentes, caso haja conveniência para os mesmos.

Art. 18. As edificações ou grupamento de edificações, situadas internamente em cota:

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

II - inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário, deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva, podendo o prestador de serviços assumir a operação do equipamento, mediante contrato.

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

Art. 19. Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporadores.

Parágrafo único. O interessado deverá solicitar nova viabilidade técnica respeitando as diretrizes do prestador de serviços, e obedecendo os artigos de 12 ao 18 desta seção.

TÍTULO III - DOS PRODUTOS, SERVIÇOS, PREÇOS E PRAZOS

CAPÍTULO I - DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 20. São de responsabilidade do prestador, os serviços de abastecimento de água do imóvel a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, a partir da caixa de inspeção externa, situada no passeio público ou na testada do imóvel, até a rede pública coletora de esgotos sanitários, inclusive.

§ 1º As instalações das unidades usuárias de água e esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

§ 2º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, além de responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres.

§ 3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá adquirir e instalar o padrão de ligação de água, repassando os custos ao usuário, conforme procedimento interno adotado.

§ 5º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou por sua má utilização.

Art. 21. O prestador de serviços poderá fornecer água de reuso para fins de usos múltiplos.

§ 1º As hipóteses de fornecimento deverão atender às legislações relacionadas ao meio ambiente, aos recursos hídricos e a saúde pública.

§ 2º As receitas auferidas com o fornecimento de água de reuso deverão contribuir para a modicidade tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos termos da Portaria Tarifária a ser emitida e publicada pela AGEPAN.

CAPÍTULO II - DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

SEÇÃO A - DOS TIPOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 22. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos, acessíveis a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o pagamento de suas contas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações e denúncias.

§ 1º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 2º Os escritórios das instalações comerciais do prestador de serviços deverão contar com disponibilidade de assentos e oferta de água potável aos usuários, estando os equipamentos em seus devidos estados de conservação.

§ 3º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, a depender do porte do prestador de serviços, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação ou solicitação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda.

§ 4º Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Portaria, do Código de Defesa do Consumidor, cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade, tabela com os prazos e valores dos serviços cobráveis, bem como os critérios para faturamento, e informativo sobre procedimento da ouvidoria, para conhecimento ou consulta.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 15 (quinze) dias úteis para resposta, podendo esta ser realizada através da *Internet*, quando informado o e-mail, através de carta registrada, quando deixado o endereço, ou por telefone, quando somente deixarem o número de contato.

§ 6º O prestador de serviços deverá dispor de canal de atendimento *online*, que permita ao usuário realizar reclamação ou solicitação, observando as formas de resposta descritas no parágrafo anterior.

§ 7º Todas as formas de comunicação realizadas por parte do prestador de serviços (orais ou escritas) devem ser de forma compreensível e de fácil entendimento.

Art. 23. O prestador de serviços deverá disponibilizar Ouvidoria para atendimento ao usuário, de segunda a sexta em horário comercial.

Parágrafo único. O número do telefone da ouvidoria deverá constar em todas as faturas de água e esgoto.

Art. 24. O prestador de serviços detalhará procedimento referente ao atendimento pela Ouvidoria, no qual deverá constar a seguinte sequência:

I - vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação, ou reclamação, feita através do SAC, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o usuário poderá contatar a Ouvidoria do prestador de serviços, que fará a apuração dos fatos, encaminhando conforme o caso.

II - a ouvidoria do prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, em até 15 (quinze) dias úteis, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de contatar a ouvidoria da AGEPAN, caso persista a discordância.

III - vencido o prazo de resposta da ouvidoria do prestador de serviços, havendo discordância em relação às providências, as solicitações e reclamações poderão ser apresentadas à AGEPAN.

IV - a AGEPAN, de posse da reclamação, denúncia ou sugestão, entrará em contato com o prestador de serviços que deverá, prontamente, disponibilizar à AGEPAN toda a documentação relativa ao tratamento dado à demanda, para fins de fiscalização e monitoramento.

Art. 25. O prestador deverá possuir página na Internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

I - endereço das agências de atendimento presencial;

- II - tabelas dos valores tarifários vigentes;
- III - indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, e para pedido de consumo final;
- IV - indicação dos documentos e requisitos necessários para solicitação de inclusão na tarifa social;
- V - tabela de serviços, preços e prazos;
- VI - obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;
- VII - formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;
- VIII - formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário;
- IX - modelo de contrato de adesão;
- X - cópia desta Portaria;
- XI - cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários;
- XII - material informativo e educativo sobre a utilização da água fornecida, os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, o uso adequado das instalações sanitárias, bem como outras orientações que entender necessárias;
- XIII - link para o site da AGEPAN.

Art. 26. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito ou por meio eletrônico (através de *e-mail* solicitado no cadastro), no prazo de 15 (quinze) dias úteis, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação pelo usuário.

§ 2º Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art. 27. 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. 28. O prestador de serviços deverá disponibilizar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações.

SEÇÃO B - DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 29. Ficam estabelecidos nesta Portaria os seguintes direitos dos usuários:

I - receber do prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

II - ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos;

III - em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário terá o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

IV - ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida no prazo máximo de até 6 (seis) horas no caso de suspensão indevida, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;

V - ser informado, com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência, sobre interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços, através de rádio, jornal e carta registrada;

VI - ser informado imediatamente, através de veículos de comunicação de grande alcance, como rádio e internet, sobre interrupções emergenciais;

VII - ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

VIII - quando a aferição for realizada por solicitação do usuário, e demonstrar que o medidor está funcionando perfeitamente, os custos desses serviços serão repassados ao usuário, cujos valores deverão constar na tabela de serviços do prestador.

IX - receber do Município, do Prestador de Serviços e da AGEPAN todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos;

X - receber do Prestador de Serviços as informações necessárias a utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e

XI - responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;

Parágrafo único. Também se configuram como direitos dos usuários as obrigações do prestador de serviços que impactem diretamente seus usuários.

Art. 30. Ficam estabelecidos nesta Portaria os seguintes deveres dos usuários:

I - prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, bem como mantê-lo atualizado, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena de aplicação das sanções previstas na legislação vigente;

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

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

V - 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;

VI - comunicar ao prestador de serviços sobre mudança de categoria do imóvel ou quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária;

VII - 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;

VIII - cumprir o regulamento dos serviços e o regulamento específico para despejos industriais, inclusive resoluções do Regulador, bem como a legislação que disciplina a matéria;

IX - responder na forma da lei, perante o Prestador de Serviços, pelos danos materiais ou pessoais causados em decorrência da má utilização de suas instalações;

X - consultar o Prestador de Serviços, anteriormente à instalação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário;

XI - solicitar ao Prestador de Serviços qualquer alteração que pretenda fazer no ponto de entrega da água potável ou no de coleta de esgotamento sanitário;

XII - autorizar a entrada de prepostos do Prestador de Serviços, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando para que possam ser executados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou os serviços complementares, podendo inclusive, instalar os equipamentos necessários à sua regulação e prestação;

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

XIV - averiguar qualquer vazamento de água existente nas instalações internas e se responsabilizar pelo aumento de consumo decorrente de vazamento, bem como as providências para o conserto, reparando-o imediatamente; e

XV - comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres.

Art. 31. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido, exceto quando oriundos de culpa exclusiva do usuário, fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior.

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

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

§ 3º Os custos da comprovação dos danos serão de responsabilidade do prestador de serviços, desde que oriundos de sua conduta.

Art. 32. Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à AGEPAN, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

CAPÍTULO III - DOS VALORES E PRAZOS DE SERVIÇOS

Art. 33. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto nos artigos 5º e 35:

I - em área urbana:

- a) 2 (dois) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;
- b) 2 (dois) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas.
- c) 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;

II - em área rural:

- a) 4 (quatro) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;
- b) 3 (três) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas;
- c) 7 (sete) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1º A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 40, § 1º; alíneas e, f e h.

§ 2º Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

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

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

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos, quando for o caso;

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

V - Houver irregularidades constatadas nas instalações de responsabilidade dos usuários.

a) Havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado em até 24 horas, por e-mail, telefonema gravado ou carta registrada entregue no local;

b) Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

§ 3º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 4º Na hipótese do § 3º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

§ 5º 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.

§ 6º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 2 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

Art. 34. Não sendo possível efetuar a ligação de água e/ou de esgoto na rede pública, o interessado deverá ser informado, por escrito, em até 2 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação sobre a necessidade de desenvolvimento de projeto específico para atendimento, e o prazo para entrega do orçamento.

Parágrafo único. As obras serão executadas pelo prestador de serviços ou terceiro por ele contratado.

Art. 35. O prestador de serviços terá o prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 42, quando:

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

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

III - quando estiver fora da área abrangida no Plano Municipal de Saneamento Básico;

IV - quando estiver fora do prazo previsto no plano de investimentos aprovado pelo Poder Concedente.

Art. 36. O prazo para execução de novas redes de água e esgotos, adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, para atendimento em áreas que necessitem das mesmas, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 37. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Portaria.

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

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

TÍTULO IV - DAS LIGAÇÕES E INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

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

Art. 38. Salvo as situações excepcionadas nesta Portaria, toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

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

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

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

Art. 39. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a declaração de que:

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

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

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

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

§ 1º O prestador de serviços deve verificar se, nas situações em que o imóvel não é atendido pelos sistemas públicos de água e/ou esgotos, trata-se de imóvel factível ou potencial de ligação.

§ 2º Imóveis factíveis e potenciais serão cadastrados pelo prestador de serviços, exclusivamente para fins estatísticos, imediatamente após a entrada em operação das redes de água e/ou esgoto, de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 40. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto pelo interessado mediante a solicitação de emissão da Ordem de Serviço (OS) de levantamento para implantação de ligação ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

- a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;
- c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de suspensão da prestação dos serviços nos termos desta Portaria;
- d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

- e) instalar em locais apropriados e de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas do prestador de serviços;
- f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
- g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; e
- h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

§ 2º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/ligação.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 4º As ligações podem ser temporárias, definitivas ou de áreas com restrições de ocupação.

Art. 41. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

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

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes do artigo 38, § 3º desta Portaria;

III - pendente em nome de terceiros.

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

Art. 42. Para que as ligações possam ser realizadas deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 54; e

II - haver necessidade de readequação ou expansão da rede pública.

Parágrafo único. O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento não estiver previsto no Plano de Saneamento Básico e no plano de investimentos do prestador de serviços, aprovado pelo Poder Concedente, referente à delegação dos serviços.

Art. 43. Efetivada a ligação de água e/ou de esgoto, o usuário será orientado sobre o disposto nesta Portaria, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato de adesão.

Art. 44. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Parágrafo único. O consumo de água realizado através das ligações citadas no *caput* deste artigo deve ser, obrigatoriamente, medido por hidrômetro.

Art. 45. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 46. O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do imóvel com o logradouro público, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

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

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

CAPÍTULO II - DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

SEÇÃO A - DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 47. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 48. No pedido de ligação temporária, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido obrigatoriamente por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, a contar da data de ligação ao sistema público de abastecimento de água, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

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

§ 3º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 49. O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

I - havendo a antecipação de pagamento, ao término do período de duração da ligação ou no pedido de desligamento antes do final do contrato, o prestador de serviços deverá realizar a medição do consumo efetivamente realizado e a forma de cobrança se dará da seguinte forma:

- a) caso constate-se valores pagos a maior, a devolução se dará por meio de depósito em moeda corrente, em conta bancária a ser informada pelo usuário, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias a contar do desligamento da unidade usuária;
- b) caso constate-se a cobrança a menor do que o efetivamente consumido, o prestador de serviços deve gerar uma fatura com o valor excedente, com prazo de 01 (um) dia útil para pagamento, condicionando o desligamento do fornecimento ao respectivo pagamento.

Art. 50. O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

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

- I - preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croqui mencionado no *caput* deste artigo;
- II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do artigo 48; e
- III - apresentar a devida licença emitida, ou a dispensa desta, pelo órgão municipal competente.

SEÇÃO B - DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 51. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial temporário/existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Art. 52. Para que as ligações definitivas possam ser realizadas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes de ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 53. Para atendimento a grandes usuários conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão:

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

II - conter projeto arquitetônico, memorial hidrossanitário, ambos aprovados pelo órgão de fiscalização municipal competente; bem como a viabilidade de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, aprovada pelo prestador de serviços;

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

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

Parágrafo único. O diâmetro do ramal predial e do cavalete, e a capacidade do hidrômetro, serão definidos pelo prestador de serviços, mediante análise dos projetos das instalações.

Art. 54. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não sistema público disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 2º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

SEÇÃO C - DAS LIGAÇÕES EM ÁREAS COM RESTRIÇÕES DE OCUPAÇÃO

Art. 55. 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.

§ 1º Entende-se por áreas com restrições para ocupação um conjunto constituído de unidades habitacionais carentes de serviços públicos essenciais, ocupando ou tendo ocupado terreno de propriedade alheia (pública ou particular) e estando dispostas de forma desordenada.

§ 2º Nas áreas com restrições para ocupação, quando for impossível a aplicação de critérios técnicos de prestação de serviços, poderão ser adotadas pelo prestador de serviços soluções especiais, observando as seguintes considerações:

I - O sistema de ligação referido no *caput*, quando constituir-se ligação coletiva a título precário, terá caixa de proteção de hidrômetro padrão do prestador de serviços;

II - O sistema de ligação referido no *caput*, quando ligação individualizada, terá caixa de proteção de hidrômetro padrão do prestador de serviços; e

III - Nas ligações de água para grupo de moradores em áreas com restrição de ocupação, o medidor de volume de água (hidrômetro) a ser instalado terá diâmetro compatível com a quantidade de famílias/economias assentadas na área.

CAPÍTULO III – DOS RAMAIS E COLETORES

Art. 56. O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintas.

§ 1º Fica a critério do incorporador, construtor ou do condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação, observada a legislação municipal vigente.

§ 2º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel são de responsabilidade do condomínio.

§ 3º Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo.

§ 4º Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o § 3º, mediante o desmembramento definitivo das

instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

§ 5º Ficam excetuadas as situações em que as infraestruturas das edificações não permitam individualização do consumo ou em que a absorção dos custos para instalação dos medidores individuais seja economicamente inviável para os usuários.

§ 6º O assentamento de ramais prediais de esgoto, através de terreno de outra propriedade situado em cota inferior, somente poderá ser feito, quando houver conveniência e servidão de passagem legalmente constituída, a ser providenciada pelo interessado.

Art. 57. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

§ 1º Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias, sendo desprezadas as diferenças inferiores a 5% (cinco por cento).

§ 2º Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 58. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 59. As ligações de água de unidades usuárias situadas em área rural poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

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

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

SEÇÃO A - DA MANUTENÇÃO DOS RAMAIS PREDIAIS E COLETORES PREDIAIS

Art. 60. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 61. 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 sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, cada um assumindo a parcela do sistema situada em seu lote, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

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

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

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

Art. 62. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

CAPÍTULO IV - DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO

Art. 63. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas, havendo o conseqüente encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário, segundo as seguintes características e condições:

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

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

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

- a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) ligação clandestina;
- d) demolição da edificação ou ruína;
- e) sinistro;
- f) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

Parágrafo único. Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

Art. 64 No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

Art. 65. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 66 O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto.

CAPÍTULO V - DO HIDRÔMETRO

Art. 67. O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizado através do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

Parágrafo único. Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 68. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 69. Ao critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), e havendo viabilidade técnica, poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume e da qualidade dos esgotos.

§ 1º No caso de dificuldade ou impossibilidade de instalação do hidrômetro, caberá ao prestador de serviços, a emissão de documento fundamentado, detalhando as respectivas razões técnicas, ou de outra natureza.

§ 2º A medição do esgoto incidirá sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

I - o volume de água faturado pelo prestador, medido ou estimado;

II - o consumo de água de fonte alternativa;

III - o volume de esgoto medido pelo prestador;

IV - a estimativa de volume de esgoto gerado pela utilização de água como insumo em processos produtivos.

§ 3º 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 do consumo de água.

§ 4º A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

SEÇÃO A - DA PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO

Art. 70. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços, e deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 1º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 2º A reposição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 3º A substituição do hidrômetro ocorrerá nas seguintes situações:

- I - decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, não havendo ônus para o usuário;
- II - decorrente da violação de seus mecanismos, havendo ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 4º A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 5º Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do inciso II do § 3º deste artigo.

SEÇÃO B - DA VERIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO

Art. 71. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada pelo prestador de serviços segundo critérios estabelecidos 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 o laudo de verificação, bem como o prazo para a sua substituição, se necessário.

§ 2º A substituição do hidrômetro será realizada quando se verificar desconformidade do equipamento com a legislação pertinente.

Art. 72. O usuário poderá obter verificações dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

§ 1º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário comunicado, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, informando a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

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

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação no prazo máximo de dias 10 (dez) dias úteis, informando, de maneira compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º Em caso de nova verificação junto ao órgão metrológico oficial ou por laboratório do prestador de serviço certificado pelo órgão oficial, os custos decorrentes serão arcados:

I - pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas; ou

II - pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 100, *caput* e inciso II, devendo ser apuradas e devolvidas as importâncias pagas irregularmente nos últimos 3 (três) anos anteriores à data da solicitação de verificação pelo usuário, com a apuração detalhada dos meses de consumo.

TÍTULO V - DO CADASTRO DE USUÁRIOS

Art. 73. O prestador de serviços classificará a unidade usuária nas seguintes categorias, de acordo com a atividade nela exercida:

I - Residencial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para fins domésticos, sem finalidade lucrativa;

II - Comercial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para atividades comerciais e de serviços, considerando-se, também, as atividades agrícolas, cooperativas, associações civis e instituições de utilidade pública;

III - Industrial: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada para o exercício de atividade industrial;

IV - Pública: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada por órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, Autarquias e Fundações.

§ 1º O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da menor tarifa, segundo as categorias e faixas de consumo.

§ 2º Terá direito à tarifa social, o usuário da categoria residencial que atender aos critérios estabelecidos para a sua concessão.

§ 3º Fica incluído na categoria de consumo residencial, o abastecimento de água e esgotamento sanitário de entidades com fins filantrópicos, igrejas, congregações religiosas, associações culturais, sociais, e entidades sindicais sem atividades lucrativas.

§ 4º As categorias referidas neste artigo poderão ser subdivididas em grupos, de acordo com 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.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, para efeito de classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e o respectivo faturamento devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

§ 6º Na hipótese prevista no § 5º, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

Art. 74. Poderá o usuário requerer a reclassificação da unidade usuária, por telefone, por escrito ou diretamente em um escritório de atendimento do prestador de serviços, mediante a geração e entrega de protocolo de solicitação de serviços.

Parágrafo único. A tarifa referente à nova classificação da unidade usuária passará a ser aplicada no primeiro ciclo de faturamento imediatamente posterior ao requerimento do usuário.

Art. 75. Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador de serviços deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

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

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

§ 1º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta)

dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, limitado aos últimos 05 (cinco) anos imediatamente anteriores à constatação, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando verificada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

- a) declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada e/ou do efluente lançado na rede coletora; ou
- b) omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

Art. 76. Quando houver erro de classificação da unidade usuária, de responsabilidade atribuível à prestadora de serviços, esta deverá:

I - providenciar a imediata correção da classificação no cadastro do usuário; e

II - informar ao usuário, por escrito, sobre o erro constatado, o período de sua duração e eventuais valores cobrados a maior que devam ser devolvidos;

§ 1º. Havendo valores pagos a maior resultante da diferença na aplicação das tarifas, deverá a prestadora providenciar a devolução ao usuário da diferença de valores referentes ao período em que a unidade esteve classificada incorretamente, limitada ao período de 36 (trinta e seis) meses imediatamente anteriores à constatação do erro.

§ 2º. A forma de devolução dos valores apurados ocorrerá mediante desconto nas faturas posteriores ou por meio de depósito em moeda corrente, recaindo sobre o usuário o poder de escolha.

§ 3º. Em caso de devolução por depósito em moeda corrente, este deverá acontecer em até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que realizou a opção.

§ 4º. Em caso de cobrança a menor, fica vedada a cobrança complementar da diferença dos valores apurados.

CAPÍTULO I - DO CADASTRO DAS ECONOMIAS

Art. 77. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

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

II - número de identificação da unidade usuária;

III - endereço físico (incluindo o nome do município) da unidade usuária;

IV - número de economias por categorias de usuário;

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

VI - número do hidrômetro da respectiva ligação de água;

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

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

IX - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização; e

X - endereço eletrônico (*e-mail*) do usuário.

Art. 69. Para efeito desta Portaria, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de Faturamento e Comercialização, atendendo as seguintes características:

I - cada residência com numeração própria;

II - cada residência, ainda que sem numeração própria, e que conte com instalação individual de água;

III - apartamento com ocupação residencial ou comercial, exceto os de hotéis, motéis, casas de saúde ou similares (Ver definição própria);

IV - cada loja e residência com a mesma numeração, com instalação de água em comum;

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

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

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

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

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

X - a edificação utilizada para fins comerciais, industriais ou públicos, por uma só pessoa jurídica;

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

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

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

TÍTULO VI - DOS ASPECTOS FINANCEIROS

CAPÍTULO I - DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 79. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

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

§ 2º caso ocorra impedimento de leitura para apuração do volume consumido superior a 6 (seis) meses, o valor a ser utilizado será referente à última leitura efetivamente medida.

§ 3º O procedimento do parágrafo § 1º somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 4º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

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

II - a adoção do consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 5º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 6º No caso do impedimento ser motivado pelo usuário, o faturamento continuará a ser realizado pela média, nos termos do § 1º e do § 2º deste artigo, até que o usuário promova a instalação da caixa de proteção ou cubículo, conforme regulamentação do prestador de serviços, quando então será promovido o ajuste de volumes e valores.

§ 7º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido, seguindo o exposto no § 5º deste artigo.

Art. 80. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

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

§ 2º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 3º Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar, por escrito aos usuários, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

§ 5º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura e manter atualizado, bem como disponibilizar no site, o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

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

§ 7º O faturamento realizado em prazos inferiores ou superiores aos estabelecidos no *caput*, além daqueles previstos nos parágrafos anteriores, deverá ensejar ressarcimento aos usuários caso comprovadamente tenha havido prejuízos aos mesmos.

Art. 81. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

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

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

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

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

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

Art. 82. Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, o qual não poderá ser superior a 20m³ (vinte metros cúbicos) por cada economia.

Art. 83. Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

CAPÍTULO II - DA REMUNERAÇÃO

Art. 84. Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados mediante a cobrança de tarifa diretamente dos usuários do serviço.

Parágrafo único. A Portaria específica sobre tarifas a ser observada pelo prestador de serviços deverá garantir a aplicação de condições especiais aos usuários de baixa renda beneficiados por tarifa social.

Art. 85. A instituição das tarifas para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá observar as seguintes diretrizes:

- I - prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas a 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 estabelecidos nos Contrato de Programa e/ou de Concessão e no Plano Municipal de Saneamento Básico;
- 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 ao capital investido pelo prestador 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; e

VIII - incentivo a eficiência dos prestadores dos serviços.

Art. 86. Os reajustes e as revisões das tarifas obedecerão aos critérios estabelecidos nas normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 87. A estrutura de remuneração e de cobrança dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderá levar em consideração os seguintes fatores:

I - capacidade de pagamento dos usuários;

II - quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço, visando a garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção ao meio ambiente;

III - custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;

IV - categorias de usuários, distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização ou de consumo;

V - ciclos significativos de aumento da demanda dos serviços, em períodos distintos, e

VI - padrões de uso ou de qualidade definidos pela AGEPAN.

Art. 88. É vedado ao prestador de serviços conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e esgoto, inclusive a entidades públicas federais, estaduais e municipais, salvo se previamente autorizado pela legislação do titular dos serviços, fato que deve ser ponderado na composição ou na metodologia de cálculo tarifário.

SEÇÃO A - DOS CONTRATOS DE ADESÃO E ESPECIAIS

Art. 89. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando-se o usuário pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 90. O contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

- I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;
- II - previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;
- III - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver;
- IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;
- V - critérios de rescisão; e
- VI - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

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

Art. 91. É obrigatória a celebração de contrato específico de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I - para atendimento a grandes usuários;
- II - quando se tratar de abastecimento de água bruta, em conformidade com outorga de órgão competente de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada;
- III - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;
- IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;
- V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias das redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

Parágrafo único. Para os demais casos deverá ser celebrado contrato de adesão.

CAPÍTULO III - DA FATURA DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 92. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas de vencimento.

Art. 93. Os serviços de coleta e tratamento de águas residuárias caracterizadas como despejo industrial poderão sofrer acréscimo de preço em função da carga poluidora dos despejos, previsto em Portaria tarifária da AGEPAN.

§ 1º Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas do prestador de serviços.

§ 2º Para o tratamento referido no § 1º, os respectivos projetos deverão ser aprovados pelo Órgão Ambiental competente e pelo prestador de serviços, quanto às condições de lançamento destes efluentes tratados.

Art. 94. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação no endereço da unidade usuária.

§ 1º Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

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

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

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

§ 2º O não recebimento da fatura não isenta o usuário da obrigação de sua quitação.

§ 3º O usuário pode receber a fatura em outro endereço que indicar, podendo o prestador de serviço cobrar por isso.

Art. 95. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária e de entrega da fatura;
- IV - número do medidor e do lacre;
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data da leitura anterior e atual;
- VII - data provável da próxima leitura;
- VIII - data de apresentação e de vencimento da fatura;
- IX - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- X - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;
- XI - valor total a pagar;
- XII - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XIII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XIV - multa e mora por atraso de pagamento;
- XV - os números dos telefones e endereços eletrônicos do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do prestador de serviços, das Ouvidorias do prestador e da AGEPAN;
- XVI - indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços;
- XVII - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;
- XVIII - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005, e tabela com os padrões de referência;
- XIX - aviso sobre a constatação de alta de consumo; e
- XX - percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência.

Art. 96. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 97. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

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

§ 2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 104.

§ 3º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução em moeda corrente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Art. 98. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

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

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

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

Art. 99. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

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

II - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 104;

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

Art. 100. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

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

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

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

VI - à tarifa utilizada.

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

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 5 (cinco) dias úteis.

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

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em

excesso, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços.

§ 5º O usuário deverá manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela distribuidora quanto a sua emissão.

Art. 101. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

§ 1º 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.

§ 2º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 102. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição da edificação;

II - fusão de economias;

III - incêndio;

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

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

Art. 103. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - verificação de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 72;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

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

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

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

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

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

§ 5º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços.

CAPÍTULO IV - DA COBRANÇA

Art. 104. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 99, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

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

Art. 105. Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 106. 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.

Parágrafo único. É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

Art. 107. O prestador deverá encaminhar ao usuário, nos termos da Lei federal nº 12.007 de 2009, em fevereiro de cada ano, recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior.

Parágrafo único. O usuário que não for mais titular da fatura, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la ao prestador de serviços.

TÍTULO VII - DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAPÍTULO I - DAS CONDIÇÕES GERAIS DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS

Art. 108. O prestador de serviços deverá zelar por suas instalações operacionais com relação à segurança, limpeza e organização, manutenção, identificação, bem como atender a todas as obrigações institucionais.

Art. 109. Aplicam-se a todas as unidades operacionais que compõem os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário a existência de:

I - dispositivo de identificação em bom estado de conservação;

II - dispositivos de segurança (tela, cerca, guarda-corpo, passarela, muro ou grade, para-raios) em situações que houver risco à circulação de pessoas e/ou movimentação de materiais;

III - sinalização noturna;

IV - extintor de incêndio.

Art. 110. O acesso de pessoas não autorizadas às unidades operacionais é proibido, sendo necessária a existência de dispositivos de proteção nas referidas unidades, devidamente sinalizados, e que impeçam esse acesso.

Art. 111. Todas as unidades, equipamentos e produtos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como seus dispositivos, devem estar em estado adequado de conservação, pintura e limpeza.

Parágrafo único. Estão inclusos ainda no *caput* deste artigo as instalações elétricas, os quadros de comando e de força e as bombas das estações elevatórias.

Art. 112. É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva na área de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto, além de dispositivo antigolpe no barrilete.

Art. 113. Não é permitida a ocorrência de vazamentos nas bombas, registros, tubulações e reservatórios dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 114. Os produtos químicos relacionados ao tratamento de água e de esgoto devem ser armazenados de maneira adequada e em local próprio, dentro dos prazos de validade estabelecidos nas embalagens, não abrigando quaisquer outros tipos de materiais e/ou equipamentos.

§ 1º Os produtos a que se refere o *caput* deste artigo devem estar acondicionados e dispostos apropriadamente para evitar a exposição destes a intempéries climáticas.

§ 2º Nos locais em que houver manipulação de produtos químicos (como laboratórios e bancadas), é necessária a existência de chuveiro de emergência e demais equipamentos de proteção individual (EPI), conforme legislação de segurança do trabalho.

Art. 115. Os funcionários do prestador de serviços, próprios ou terceirizados, deverão usar vestimentas adequadas às suas atividades na prestação de serviços e, quando necessário, utilizar equipamento de proteção individual (EPI).

Art. 116. Os resíduos e efluentes gerados a partir dos processos de tratamento de água e de esgoto devem possuir disposição final adequada, respeitando as legislações ambientais vigentes.

§ 1º Os documentos que comprovarem a disposição final dos resíduos e efluentes citados no *caput* deste artigo devem constar nas instalações operacionais do prestador de serviços.

§ 2º O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição ambientalmente adequada dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento.

§ 3º A água utilizada nas operações de lavagem e no processo de tratamento deverá ser recirculada ou despejada, desde que satisfaça as normas de lançamento ou de descargas aplicáveis.

§ 4º O prestador de serviços não poderá receber lodos, resíduos de tratamento preliminar de estações de tratamento de esgoto e de estações elevatórias de esgoto ou outros resíduos contaminantes na rede de esgotos, sejam próprios ou de terceiros.

§ 5º O prestador de serviços não poderá receber cargas concentradas de esgoto próprio ou de terceiros despejadas por caminhões limpa-fossa ou similares nas estações de tratamento de esgotos, a menos que esta tenha sido projetada ou adaptada para este fim.

Art. 117. Os efluentes gerados pelas instalações do prestador de serviços poderão ser lançados no corpo receptor, de forma tal que não ultrapasse os padrões estabelecidos em sua classificação, não afete a estética do local de sua descarga, nem possibilite condições desfavoráveis de odores e proliferação de insetos e vetores.

Parágrafo único. Os locais de descarga deverão ser escolhidos de forma a não afetar os usos antrópicos predominantes, segundo as categorias estabelecidas na Regulamentação do CONAMA, tanto na região costeira como no local de descarga e sua área de influência.

Art. 118. O prestador de serviços deve dispor dos seguintes documentos para as instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I - Anotação de Responsabilidade Técnica junto ao Conselho de Classe do responsável pelos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - licenciamento ambiental dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

III - planos de emergência e contingência para os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

IV - manual de operação das unidades dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.;

V - plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saneamento básico nos termos da Lei federal 12.305/2010.

Art. 119. Além do exposto nos artigos deste Título, as condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem também obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da ABNT.

CAPÍTULO II - DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)

Art. 120. Instalações como barragens, lagoa de passagem e lagoa de acumulação devem passar por constante manutenção de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais sobrenadantes que comprometam o processo de captação de água bruta.

§ 1º Deve-se observar na captação de água superficial a existência de caixas de passagem e de retenção de areia, com suas respectivas tampas de abertura de inspeção, em condições adequadas de limpeza e conservação.

§ 2º O entorno da área da captação deve apresentar boas condições de limpeza e iluminação, não permitindo a disposição de resíduos no local.

§ 3º Aplica-se à área de captação a existência de um perímetro sanitário que garanta a segurança da atividade, prevenindo o acesso a terceiros.

Art. 121. Deve-se observar na captação subterrânea a existência de poços com estrutura apropriada como tampa e laje de proteção e facilidade de realização de trabalhos de manutenção.

Art. 122. O prestador de serviços deve comunicar, de imediato, à AGEPAN e às autoridades competentes sanitárias, ambientais e de gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetem a água bruta fornecida às estações de tratamento, identificando as medidas necessárias e adotando aquelas de sua responsabilidade, para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas estações de tratamento.

Art. 123. A estação de tratamento de água deve apresentar macromedidor de vazão de água tratada e caixas de passagem, proteção ou inspeção possuindo tampas ou grade de proteção adequada.

Parágrafo único. Todo entorno da estação de tratamento de água e dos seus respectivos canais deverão ser providos de grade de proteção.

Art. 124. Os decantadores e floculadores da estação de tratamento de água não devem apresentar sobrenadantes.

Art. 125. Os dutos condutores de produtos químicos da estação de tratamento de água devem estar dispostos de modo que não haja sobreposição com outros materiais e equipamentos, evitando por em risco a integridade dos mesmos.

Art. 126. A água que o prestador de serviços fornecer para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente do Ministério da Saúde.

Parágrafo único. O prestador de serviços controlará, de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída para consumo humano com a finalidade de mantê-las nos padrões e níveis estabelecidos.

Art. 127. Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, o prestador de serviços deverá:

I - tomar todas as medidas necessárias para corrigir a situação e normalizá-la no mais curto prazo possível;

II - proteger o usuário mediante a adoção de medidas entre as quais as seguintes: cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos para os serviços essenciais; esgotar a água contaminada para local aceito pelas autoridades sanitárias, ambientais e de gestão dos recursos hídricos, e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível; continuar o fornecimento de água, sempre que não estiver ameaçada a saúde da população, advertindo os usuários sobre as precauções que devem tomar ao consumi-la; em todos os casos, informar à AGEPAN, às autoridades locais e aos meios de comunicação, sobre a situação existente.

Parágrafo único. A comunicação aos usuários deverá ser imediata, não devendo transcorrer mais de 6 (seis) horas entre a constatação da anomalia e a comunicação.

Art. 128. As adutoras e linhas de recalque devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, registros de manobras, válvulas) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção.

Art. 129. As instalações dos reservatórios devem conter os seguintes dispositivos:

I - indicador de nível de água;

II - escada de acesso e guarda-corpo, no caso dos reservatórios elevados e reservatórios apoiados com mais de 4 (quatro) metros de altura;

III - cobertura com tela de proteção;

IV - tampa de abertura de inspeção com dispositivo de travamento;

V - tubulações de ventilação.

Parágrafo único. O prestador de serviços deve executar limpeza dos reservatórios conforme cronograma operacional, não podendo tal serviço ultrapassar período superior a 6 (seis) meses, ocasião em que será submetido à manutenção corretiva e preventiva, se necessário.

Art. 130. A rede de distribuição de água deve ser mantida em bom estado de conservação e limpeza, com o funcionamento adequado dos registros de manobra e de limpeza.

Parágrafo único. Os ramais prediais da rede de distribuição devem estar aterrados adequadamente, ficando proibida a exposição destes.

Art. 131. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10mca (dez metros de coluna de água), e máxima de 50mca (cinquenta metros de coluna de água), referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

Art. 132. O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Art. 133. Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador de serviços adotará, além das ações previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifário para incentivar a redução do consumo de água.

Parágrafo único. Em função da restrição de disponibilidade de água, o prestador priorizará o abastecimento a serviços essenciais e à categoria residencial.

Art. 134. O prestador de serviços deverá dispor para suas unidades operacionais do sistema de abastecimento de água dos seguintes documentos:

- I - cadastro georreferenciado do sistema de abastecimento de água;
- II - croqui dos sistemas;
- III - planta de pressões da rede de distribuição de água;
- IV - outorga do uso da água dos mananciais utilizados na captação;
- V - plano de amostragem aprovado pela Vigilância Sanitária.

CAPÍTULO III - DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO (SES)

Art. 135. O prestador de serviços deverá apresentar cronograma de limpeza da rede coletora.

Art. 136. As estruturas de ventilação do poço seco e do poço de sucção necessitam estar desobstruídas e em adequado estado de conservação, além de apresentar tampas de inspeção.

Art. 137. As lagoas de tratamento não devem apresentar acúmulo de material sobrenadante e sedimentado.

Parágrafo único. As margens e taludes das lagoas devem estar em estado adequado de limpeza, conservação e manutenção.

Art. 138. O prestador de serviços deverá desenvolver Programas de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

§ 1º O Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário deverá contemplar cada unidade operacional, bem como os pontos de coleta do sistema onde são lançados efluentes industriais com padrões diferenciados aos da legislação vigente, e ser executado pelo prestador de serviços.

§ 2º Os resultados das análises dos parâmetros obtidos no Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário serão utilizados para verificação da eficiência do tratamento e da adequação dos efluentes tratados aos padrões de lançamento da legislação ambiental.

CAPÍTULO IV - DOS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Art. 139. O prestador de serviços utilizará instrumentos permanentes de medição para gerar informações referentes à:

I - vazão e volume de água captada, aduzida, tratada, distribuída e utilizada;

II - vazão e volume de esgoto na entrada da estação de tratamento de esgoto e vazão efluente da mesma.

Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, que não poderá superar 12 (doze) horas.

Art. 140. O prestador de serviços manterá as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário organizadas e atualizadas, sendo obrigatório:

I - registro da numeração do hidrômetro, de seu lacre e das datas de instalação e de verificação;

II - croqui geral do sistema contendo a localização esquemática das unidades com suas características principais;

III - cadastro técnico atualizado das redes, contendo localização, diâmetro, extensão e tipo de material das tubulações;

IV - registro sobre as condições de operação das instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 141. Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), vinculado ao Ministério das Cidades e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária.

TÍTULO VIII - DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

CAPÍTULO I - DA TIPIIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

Art. 142. Os usuários ficam sujeitos à ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Portaria, dentro dos limites da legislação e dos atos de delegação dos serviços.

Art. 143. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;

II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

III - Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;

b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;

c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;

d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e

e) com temperaturas elevadas, acima de 40 °C (quarenta graus centígrados).

IV - Ligação de esgoto industrial sem a apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos;

V - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);

VI - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII - Ligação clandestina de água e esgoto;

VIII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

IX - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;

XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

XII - Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;

XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

XIV - Violação do lacre da porta caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;

XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

XVII - Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

XVIII - Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro;

XIX - Instalação de aparelhos supressores de ar;

XX - lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (CI);

XXI - a prestação de informações falsas a operadora/prestadora dos serviços.

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

Art. 144. Além de outras penalidades previstas nesta Portaria, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Parágrafo único. A multa deve, preferencialmente, ser revertida ao respectivo fundo municipal de saneamento, quando houver.

Art. 145. Quando o prestador de serviços identificar o lançamento de esgotos na rede de águas pluviais realizado pelo usuário, deverá denunciar às autoridades competentes.

Art. 146. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

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

- a) identificação do usuário ou responsável pela irregularidade;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
- j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços;

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

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

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

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

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

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

c) a impossibilidade de aplicação das alíneas anteriores, utilizar o maior consumo efetivamente registrado dentre os 3 (três) faturamentos imediatamente posteriores à regularização da medição, excluindo-se os faturamentos por média; ou

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

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do 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 apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação de penalidade administrativa, exceto nos casos de sucessão comercial de má-fé.

Art. 147. Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

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

- a) o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

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

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

Art. 148. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

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

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

CAPÍTULO II – DA INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

Art. 149. Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de

abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação de água à revelia do prestador;

IV - deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

V - quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VI - quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

VII - quando houver fusão de ramais prediais de água; e

VIII - lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.

Art. 150. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.

§ 1º Nas hipóteses do *caput*, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal.

§ 2º A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§ 3º A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.

Art. 151. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços:

I - Quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens; e

II - No caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente.

Art. 152. O prestador de serviços também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do usuário decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos §§ 1º e 3º do artigo 150.

CAPÍTULO III - DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 153. Após cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 154. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

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

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

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

TÍTULO IX - DAS ATRIBUIÇÕES DA AGÊNCIA REGULADORA

Art. 155. Cabe à AGEPAN resolver os casos omissos ou esclarecer as dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Art. 156. É condição de validade do instrumento ou da ação do prestador de serviços a homologação prévia pela AGEPAN relativa ao:

§ 1º Modelo adotado de Contrato de adesão para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º Enquadramento em regime especial de tarifa social ou de baixa renda nos termos do § 4º, artigo 103.

§ 3º A aplicação de solução especial, em caso de restrição de disponibilidade de água nos termos do artigo 133, quando for impossível ou economicamente inviável a aplicação dos critérios técnicos definidos para a prestação dos serviços.

§ 4º Tabela de Preços e Prazos dos Serviços, proposta pelo prestador de serviços.

§ 5º Parâmetros para fixação dos valores das multas aplicadas pelo prestador de serviços ao usuário, quando da constatação de irregularidades, nos termos do artigo 143.

§ 6º Critérios extraordinários propostos pelo prestador de serviços para cancelamento ou alteração da fatura nos termos do artigo 101.

§ 7º Outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, exceto àqueles já previstos no artigo 102.

Art. 157. Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador de serviços adotará além das medidas previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifários para incentivar a redução do consumo de água.

Art. 158. Caberá à AGEPAN a fiscalização das instalações operacionais do prestador de serviços com a finalidade de identificar possíveis não conformidades que comprometam a prestação dos serviços.

Parágrafo único. A constatação de não conformidades por parte da AGEPAN irá gerar notificações ao prestador de serviços e este deverá realizar ações para atender às determinações e recomendações e/ou estará sujeito às penalidades, nos termos da Portaria específica.

Art. 159. O prestador de serviços deverá manter, em formas virtual e física, os registros das solicitações dos usuários e dos documentos referentes ao tratamento das respectivas solicitações, que deverão ser disponibilizados à AGEPAN sempre que requisitado pela agência.

Parágrafo único. Quando da prestação de informações ao SNIS e ao SISÁGUA, nos termos do artigo 141, deverá o prestador de serviços encaminhar cópia dessas informações à AGEPAN.

Art. 160. A AGEPAN deverá receber todos os recursos submetidos pelo Poder Concedente, prestador de serviços ou pelo usuário, promovendo a mediação entre as partes envolvidas.

TÍTULO X - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 161. Prazos mais benéficos aos usuários em sentido diverso sobre a prestação de serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Portaria.

Art. 162. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Portaria, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Parágrafo único. Nesses casos, a AGEPAN poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços, desde que não contrário às normas reguladoras.

Art. 163. A presente Portaria aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta, às empresas públicas e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 164. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 165. Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação no órgão de publicidade oficial da AGEPAN.

Parágrafo único. As normas previstas na presente Portaria somente terão eficácia após 180 (cento e oitenta) dias da sua publicação, salvo previsão em contrário na presente Portaria.

Campo Grande, xx de dezembro de 2016.

ANEXO ÚNICO – TERMINOLOGIA

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

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

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

IV - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano, e que atende a portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade;

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

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

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

VIII - categoria do imóvel: classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XIX - empreendimento: instituição criada para desenvolver um negócio, uma empresa ou um projeto;

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

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

XXII - fiscalização: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

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

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

XXV - grandes usuários: consideram-se grandes usuários aqueles que possuem consumo médio de água potável superior a 200 m³ por mês, conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção de consumo do projetista.

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

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

XXVIII - imóvel factível: imóvel não conectado à rede do prestador de serviços e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou coleta de esgotos sanitários;

XXIX - imóvel potencial: imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

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

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

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

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

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

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

XXXVI - loteamento: divisão de um terreno em lotes, tendo em vista a construção de casas;

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

XXXVIII - nível piezométrico: nível em que a água da rede de abastecimento se encontra à pressão atmosférica e é capaz de ser fornecida às edificações sem necessidade de bombeamento;

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

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

XLI - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

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

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

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

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

- XLVI - rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;
- XLVII - rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;
- XLVIII - registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;
- XLIX - regulação: todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos;
- L - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- LI - reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;
- LII - restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;
- LIII - SAC (serviço de atendimento ao consumidor): sistema utilizado pelo prestador de serviços para tirar dúvidas dos clientes sobre produtos, serviços e ações de comunicação, para resolver problemas e receber *feedback* sobre o trabalho da empresa;
- LIV - sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;
- LV - sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;
- LVI - sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;
- LVII - Supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;

LVIII - testada do imóvel: linha que separa de logradouro público uma propriedade particular, sendo ainda a largura total de um terreno ou construção;

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

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

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