

RESOLUÇÃO Nº 137, de 05 de junho de 2014**APROVA O REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO DO ESTADO DE ALAGOAS, CONFORME
PROCESSO Nº. 49070-4042/2013.**

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas – ARSAL, no uso de suas atribuições legais, dotado de poderes para exercer a fiscalização e regulação, inclusive tarifária, da prestação dos serviços públicos de saneamento do Estado de Alagoas, com fulcro no art. 6º da Lei nº 7.081, de 30 de Julho de 2009, com vistas a necessidade de regulamentar os Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas, após Audiência Pública nº 001/2013, realizada em 16 de Outubro de 2013 e a aprovação pelo Conselho Diretor Colegiado desta Agência, em reunião realizada em 25 de março de 2014,

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado, na forma do Anexo Único a esta Resolução, o Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE ALAGOAS, em Maceió, 05 de junho de 2014.

WALDO WANDERLEY

Diretor Presidente da ARSAL

Anexo Único**REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DO ESTADO DE ALAGOAS**

Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

**CAPÍTULO I
DO OBJETIVO**

Art.1. Este regulamento tem por objeto estabelecer as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelo prestador e usuários desses serviços regulados pela ARSAL nos termos da Lei Estadual nº 7.081 de 30 de julho de 2009 e da Lei Federal nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007.

**CAPÍTULO II
DA IMPLEMENTAÇÃO DO REGULAMENTO**

Art.2. A sistemática de controle da qualidade dos serviços de saneamento, aqui descrita, será realizada em 3 (três) etapas sucessivas: **Implantação, Transição e Maturidade**, tendo sido adotado para o seu desenvolvimento os seguintes enfoques: a qualidade da água e do esgotamento sanitário, a segurança do fornecimento e a qualidade na prestação dos serviços.

Seção I

Da Etapa de Implantação

Art.3. Contemplará o período de **12 (doze) meses** seguintes à data de Publicação do Regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas no Diário Oficial do Estado de Alagoas, no que se refere à qualidade da água e do esgotamento sanitário, a segurança do fornecimento e no tocante a qualidade do atendimento comercial, servindo, em todos os casos, para que o **prestador dos serviços** se adapte às novas regras.

Já nesta etapa a ARSAL iniciará gradativamente o controle e a fiscalização dos indicadores e seus respectivos padrões definidos neste regulamento, ficando a critério desta a aplicação ou não das penalidades previstas neste regulamento.

Neste período deverão ser preparados, pelo **prestador dos serviços**, os sistemas e procedimentos operacionais que serão utilizados para tornar disponíveis os indicadores a serem controlados. Ainda nesta etapa poderão ser definidos, pela ARSAL, novos indicadores para acompanhamento e controle na etapa subsequente, se necessário.

Seção II

Da Etapa de Transição

Art.4. Contemplará o período de **12 (doze) meses** subsequentes à Etapa de Implantação, no que se refere à qualidade da água e do esgotamento sanitário e a segurança na operação/fornecimento, e no tocante a qualidade da prestação dos serviços, servindo, neste caso, para que a ARSAL possa exercer o controle e a fiscalização de forma eficiente.

Nesta etapa continuarão a serem controlados os indicadores cujos padrões já estiverem sendo fiscalizados, bem como aqueles que poderão ser fixados na etapa anterior, se necessário.

Ao final desta etapa a ARSAL reavaliará todas as atividades desenvolvidas até então, podendo a seu exclusivo critério, mantê-las, alterá-las, reduzi-las ou ampliá-las, objetivando a melhora da qualidade dos serviços de saneamento inclusive, caso julgue oportuno, fixar a adoção de novos parâmetros para o prestador de serviço,

Seção III

Da Etapa de Maturidade

Art.5. Será iniciada a partir do término da Etapa de Transição e durará até o final da concessão, quando serão controlados todas as normas e padrões fixados pela ARSAL neste regulamento desde o início da concessão e outros, cujas resoluções serão definidas a partir da base histórica preparadas nas etapas anteriores.

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art.6. Para os fins e efeitos deste regulamento, são adotadas as seguintes definições:

I – **Abastecimento de água:** serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores;

II- **Acreditação:** declaração oficial de habilitação emitida pelo órgão metrológico oficial ou por entidade pública por ele autorizada, ao laboratório que atenda aos requisitos estabelecidos, tornando-o apto à realização das atividades metrológicas;

III – **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;

IV- **Aferição de medidor:** verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, órgão metrológico oficial, entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratórios;

V- **Água bruta:** água da forma como é encontrada na natureza antes de receber qualquer tipo de tratamento;

VI- **Água potável:** água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, definido pelo órgão competente;

VII- **Água de reuso:** água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano ou animal;

VIII- **Água tratada:** água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada para determinado fim;

IX- **Alta de consumo:** consumo mensal de unidade usuária, cujo volume medido ultrapassa de 30% (trinta por cento), no mínimo, a média dos últimos 180 (cento e oitenta) dias efetivamente medidos;

X- **Aviso de débito:** comunicado ao usuário informando o valor do débito pendente em seu nome;

XI – **Caixa de inspeção:** dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;

XII – **Cavalete:** conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro; é considerado o ponto de entrega de água no imóvel;

XIII – **Ciclo de Faturamento:** período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

XIV – **Coleta de esgoto:** recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento;

XV – **Consumo mínimo:** volume mínimo para água expresso em m³ (metro cúbico), que determina para cada categoria de uso, o valor da conta mínima a ser faturada por mês, por ligação ou economia, nos termos de definição da ARSAL;

XVI – **Contrato específico 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, nos termos do regulamento da ARSAL;

XVII – Contrato de adesão: contrato padronizado, entre usuário e prestador do serviço, que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com o regulamento da ARSAL;

XVIII – Corte do fornecimento: suspensão do serviço de abastecimento de água, pelo prestador, por meio da suspensão momentânea do fornecimento de água, no cavalete com o fechamento do registro de passagem ou introdução de uma cápsula na conexão do hidrômetro que impede a passagem da água, sem a retirada do mesmo; ou a suspensão do serviço de coleta de esgoto com o tamponamento do ramal de esgoto, no caso da suspensão da coleta. Sem a necessidade de emissão de fatura para os dois casos;

XIX – Efluente não doméstico: resíduo líquido proveniente de utilização de água para fins comerciais ou industriais e que adquire características próprias em função do processo empregado;

XX – Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias;

XXI – Esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

XXII – Esgoto doméstico ou domiciliar: provém principalmente de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins com característica de doméstico.

XXIII – Estação elevatória: conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXIV – Exclusão da ligação: consiste na exclusão da ligação do cadastro do prestador de serviço, após a verificação de inexistência da mesma.

XXV – Fatura: documento comercial que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo usuário ao prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, tarifa e período de faturamento, nos termos deste regulamento;

XXVI – Faturamento Líquido: Resultado do cálculo em que se subtrai do faturamento bruto os impostos e encargos da prestadora;

XXVII – Fonte alternativa de abastecimento de água: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;

XXVIII – Hidrômetro: aparelho destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente, o volume de água que o atravessa, fornecido por meio da ligação a uma unidade usuária;

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

XXX – Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados depois do ponto de entrega de água, na área interna da edificação e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXXI- Instalação predial de esgoto: Conjunto de tubulações, equipamentos, peças, inclusive caixa de inspeção, e dispositivos localizados na área interna da

unidade usuária, na divisa do terreno com o passeio público, empregados na coleta de esgotos, sob-responsabilidade de uso e manutenção do usuário;

XXXII – **Lacre:** dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

XXXIII – **Ligação:** é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto as instalações da unidade usuária;

XXXIV – **Ligação Ativa:** imóvel com ligação de água e /ou esgoto que consta no cadastro do prestador de serviço;

XXXV – **Ligação Inativa:** imóvel com a ligação de água e/ou esgoto suprimida, permanecendo no cadastro do prestador de serviço;

XXXVI – **Medição:** processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água ou esgoto;

XXXVII - **Medidor:** aparelho, inclusive hidrômetro, destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente, o volume de esgoto coletado ou de água que o atravessa, fornecido por meio de ligação a uma unidade usuária;

XXXVIII – **Monitoramento operacional:** acompanhamento e avaliação dos serviços mediante o uso de equipamentos e instalações pertencentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XXXIX - **Padrão de ligação de água:** conjunto de elementos do ramal predial de água constituído pela unidade de medição ou cavalete, registro e dispositivos de proteção e de controle e/ou de medição de consumo, que interliga a rede de água à instalação predial do usuário;

XL – **Plano de investimentos:** 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 – **Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB:** plano que define os critérios e procedimentos necessários para a universalização dos serviços de saneamento básico no município;

XLII – **Ponto de entrega de água:** é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XLIII – **Ponto de coleta de esgoto:** é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

XLIV – **Ponto de utilização:** extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para o uso;

XLV – **Prestador de serviços:** titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário;

XLVI - **Ramal predial de água:** trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega da água;

XLVII - **Ramal predial de esgoto:** trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situado entre o ponto de coleta de esgoto e a rede pública de esgotamento sanitário;

XLVIII – **Rede pública de abastecimento de água:** conjunto de tubulações e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XLIX – Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos locais de despejo, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgoto;

L – Registro: peça instalada no cavalete destinado ao controle de interrupção do fluxo de água;

LI – Religação: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspensos em decorrência de corte da ligação;

LII – Reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água destinado a armazenar água para assegurar a normalidade do fornecimento e otimizar o funcionamento dos sistemas de produção e distribuição;

LIII – Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspensos em decorrência da supressão da ligação.

LIV – Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável;

LV – Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos;

LVI – Supressão de ligação: interrupção do fornecimento de água efetuado pela retirada parcial (supressão parcial) ou total (supressão total) do ramal predial externo, com a retirada do hidrômetro e a inativação da ligação no cadastro comercial, somente no caso da supressão total.

LVII - Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

LVIII – Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, responsável pelo pagamento das faturas e pelas obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

LIX – Vazamento não Visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados.

CAPÍTULO IV DA UNIDADE USUÁRIA

Seção I Da Titularidade

Art.7. Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.

Parágrafo único. O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do prestador dos serviços de água e/ou esgotamento sanitário.

Seção II Das categorias

Art. 8. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias, conforme critérios estabelecidos por regulamento da ARSAL:

I – **Residencial**: ligação usada somente em moradias;

II – **Comercial**: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de comércio e serviços estabelecida pelo Instituto de Geografia e Estatística (IBGE);

III - **Industrial**: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de indústria estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);

IV – **Pública**: ligação usada por órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, e Autarquias e Fundações vinculadas aos poderes públicos;

§1º Todos imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados na categoria comercial, exceto os descritos no § 2º.

§2º Ficam incluídas na categoria industrial:

I – as embarcações de qualquer calado;

II – as obras em construção referentes a edificações que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados.

§3º Depois de concluídas as obras de que trata o inciso II do § 2º, o imóvel deverá ser cadastrado conforme a categoria que será destinada, competindo ao usuário promover tal comunicação.

§4º Quando uma mesma ligação for utilizada para mais de uma atividade, para efeito de classificação, o prestador deverá informar e possibilitar ao usuário a opção dentre as seguintes alternativas:

a) Separação da ligação das unidades usuárias;

b) Classificação das unidades usuárias na categoria de maior consumo.

§5º Na hipótese do parágrafo anterior, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e ponto de coleta de esgoto, nos termos das normas técnicas do prestador de serviços e desde que viável a execução da conexão pelo mesmo.

Art.9. Caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade a ser exercida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importam em reclassificação, respondendo o usuário na forma de lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Art.10. Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I – emitir comunicado específico ao usuário, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da apresentação da fatura subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria e tarifa; e

II - quando for o caso, emitir o comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§1º Nos casos de reclassificação da unidade usuária por classificação incorreta por fornecimento de dados incorretos pelo usuário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicado específico, informando as alterações, no prazo de 15 (quinze) dias, podendo o prestador de serviços cobrar os

valores retroativos até 90 (noventa) dias para os casos onde foi feita cobrança a menor.

§ 2º No caso de erro de classificação da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

Seção III

Do Ponto de Entrega

Art.11. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e leitura do medidor.

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

§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.

§3º O modelo de padrão de ligação de água será apresentado pelo prestador ao usuário, sempre que solicitado.

§4º - O prestador de serviço poderá desenvolver padrão de ligação de água específico para ligação que apresente característica especial, devidamente e formalmente caracterizada pelo usuário e pelo prestador de serviço.

Art.12º. O prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto entrega de água e de coleta de esgoto.

§1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, e, quando for o caso à sua participação financeira e a participação financeira do usuário e/ou interessado.

§2º As obras de que trata o parágrafo anterior, caso pactuados entre as partes poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada.

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

§4º O prestador de serviços deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias:

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

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

§5º Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo prestador, este será responsável por sua execução, exceto quando há perda de prazo por parte do interessado.

§6º As instalações resultantes das obras de que tratam os parágrafos deste artigo irão compor o acervo do sistema, sujeitando-se ao registro patrimonial, na

forma das deliberações da ARSAL, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO V
DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO
Seção I

Do Pedido de Ligação Definitiva

Art.13. O pedido de ligação de água e/ou esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço realizado pelo prestador de serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§1º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§2º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à:

I – obrigatoriedade de:

a) Apresentar o CPF se pessoa física ou CNPJ quando pessoa jurídica, Carteira de Identidade ou na ausência, outro documento equivalente com foto (Carteira Nacional de Habitação, Carteira de Conselho Profissional, etc.);

b) Apresentar 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 locação;

c) Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário até a data de vencimento, de acordo com as tarifas, sob pena de acréscimos por impontualidade nos termos do artigo 83 e de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 93;

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 a disposição do interessado, sob pena de interrupção dos serviços nos termos dos artigos 92 e 93;

e) Instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas abrigos ou cubículos destinados a instalação de medidores e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentos do prestador de serviços;

f) Declarar, sempre que exigido pelo prestador, o número de pontos de utilização de água na unidade usuária, de acordo com as suas orientações;

g) Celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; e

h) Fornecer informações referentes à (as) natureza (s) da (s) atividade (s) desenvolvidas (s) na unidade usuária, a (s) finalidades (s) da utilização de água, uso de fontes alternativas de abastecimento de água em localidades não atendidas pela Concessionária e comunicar eventuais alterações supervenientes.

II – Eventual necessidade de:

a) Executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

b) Obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;

c) Apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;

d) Participar financeiramente das despesas relativas às instalações a serem executadas pelo prestador necessário ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, incluindo mão de obra, encargos, equipamentos e materiais, na forma das normas legais, regulamentadas ou pactuadas entre partes;

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

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

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

§4º Quando da efetivação da ligação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de diferenciação tarifária.

§5º A obrigatoriedade de apresentação dos documentos mencionados no parágrafo 2º, incisos I e II, poderá ser afastada em situações excepcionais, observadas as exigências dos artigos 19 e 20, devendo sempre e obrigatoriamente haver o cadastramento do usuário que solicitou a ligação.

a) Na falta de documentação do usuário, o prestador poderá efetivar o pedido de ligação de água e/ou de esgotos, exclusivamente para atender usuário de baixa renda, mediante a assinatura de termo de responsabilidade pelo usuário cadastrado.

b) Na falta de documentação do imóvel o prestador poderá efetivar o pedido de ligação de água e/ou de esgotos, exclusivamente para atender o usuário de baixa renda ou núcleos onde a área está regularizada, mas não os imóveis mediante assinatura do termo de responsabilidade pelo usuário cadastrado.

c) Para o cadastramento da ligação em determinada categoria de uso o prestador avaliará a utilização dos serviços no imóvel juntamente com a documentação apresentada, e, em havendo incompatibilidade prevalecerá à finalidade de utilização dos serviços para efeito de cadastramento.

Art.14. Toda construção permanente urbana, em uso, situada em via pública beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador, sendo proibido o abastecimento de água por fontes alternativas nestes casos.

§1º Na hipótese do caput deste artigo é dever do usuário providenciar às medidas necessárias em suas instalações prediais, que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgotos pelo prestador e solicitar o fornecimento dos serviços.

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

Art.15. O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, ainda que referente ao mesmo imóvel.

Art.16. Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

- I – serem superadas as distâncias previstas no caput do Artigo 36;
- II – haver necessidade de readequação da rede pública;

§1º O pagamento a que se refere o caput deverá ser realizado previamente à execução das obras ou serviços, salvo se o prestador negociar forma alternativa de pagamento, inclusive parcelado.

§2º O pagamento previsto na hipótese do inciso II somente será devido se o investimento estiver em desacordo com a área ou o cronograma do plano de investimentos (Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB), inclusive seus detalhamentos e alterações.

§3º Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, o prestador de serviços exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

§4º O prestador poderá isentar o usuário de baixa renda do pagamento dos custos de ligação de água e/ou esgotos.

§5º Para os casos previstos no §4º deverá o prestador enviar anualmente, até 30 de abril do ano subsequente, relatório à ARSAL para acompanhamento e exclusão das despesas efetuadas para fins de remuneração pela tarifa.

Art. 17. Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de registro ou inscrição, sempre vinculado ao usuário responsável pela unidade.

Art.18. O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto neste Regulamento, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

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

Art. 19. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade pública competente ou por determinação judicial.

Art.20. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuados pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados.

Art.21. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art.22. O dimensionamento e as especificações das instalações prediais e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e/ou do prestador de serviço.

Seção II

Dos Prazos para a Ligação

Art.23. O pedido de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, será atendido no **prazo máximo de 10(dez) dias úteis**, ressalvado o disposto no artigo 24:

- I – para realização de inspeção: até 3 (três) dias úteis;
- II – para execução da ligação: até 7 (sete) dias úteis.

§1º A inspeção para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 13, inciso I, alíneas d, e, f e h.

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

§3º Na hipótese do parágrafo 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova ligação à prestadora, que deverá observar os prazos previstos no caput deste artigo.

§4º Na hipótese de nova inspeção, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pela prestadora, caberá à mesma as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§5º O prazo fixado no inciso II deste artigo deve ser contado a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

§6º Caso o prazo previsto neste artigo não possa ser cumprido por motivos alheios à prestadora, esta deverá apresentar ao usuário, em até 10(dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§7º Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

§8º No caso de serviços que requeiram a presença do usuário ou responsável, os mesmos deverão ser executados na data e turno (manhã, tarde ou noite), agendado com o usuário.

Seção III

Das Obras e Prazos para Viabilização do Atendimento e Orçamento

Art. 24. O prestador de serviços terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/o coletora destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos (Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB), inclusive seus detalhamentos e alterações, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, no termo do artigo 16, quando:

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

II - A rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

§1º No caso do inciso I deste artigo, o prazo de execução das obras não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, exceto nos casos em que seja legalmente exigida a realização de prévia licitação, observado o disposto no artigo 27.

§2º No documento formal encaminhado pelo prestador de serviços ao interessado devem ser informadas as condições de fornecimento, os requisitos técnicos e os respectivos prazos, contendo:

I – obrigatoriamente:

a) relação das obras e serviços necessários ao sistema de distribuição e/ou esgotamento sanitário;

b) prazo de início e de conclusão das obras; e

c) características dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, incluindo requisitos técnicos.

II- adicionalmente, quando couber:

a) Orçamento da participação financeira, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade da prestadora de serviços e da participação financeira do usuário;

b) Cronograma físico-financeiro para execução das obras;

c) Informações gerais relacionadas ao ponto de ligação, como: tipo de terreno, faixa de passagem e características das instalações;

d) Responsabilidades do interessado;

e) Classificação da atividade;

f) Tarifas aplicáveis;

g) Especificação dos contratos a serem celebrados.

§3º O orçamento das obras e serviços passíveis de participação financeira do usuário, nos termos deste artigo, inciso II, alínea a, deve refletir todo o custo que se fizer necessário, de acordo com as normas e padrões técnicos do prestador de serviços.

Art.25. O interessado tem o prazo máximo de 15(quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o artigo 24, para manifestar por escrito ao prestador de serviços sua opção por:

I - Concordar com os prazos e condições estipuladas pelo prestador de serviços;

II - Solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos; ou

III - Executar a obra diretamente.

§1º Findo o prazo de que trata o caput deste artigo, sem que haja manifestação do interessado sobre a sua opção pela forma de execução da obra, orçamento perderá a validade.

I – O orçamento poderá ser prorrogado pelo mesmo prazo caso haja manifestação do interessado antes do término do prazo inicial.

§2º A possibilidade e a forma de posterior participação financeira de outros beneficiados pelas obras custeadas pelo usuário será regulamentado pelo prestador do serviço e aprovado pela ARSAL.

Art.26. O prazo e as condições para atendimento em áreas que necessitem de execução de obras estruturais serão estabelecidos de comum acordo entre as partes, com mediação da ARSAL, se necessário.

Art.27. 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 - Cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização, aprovação do órgão competente ou liberação de áreas privadas;

III - Não for obtida servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;

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

V – Por razões de ordem financeiras; e

VI – Enquanto durar eventual procedimento licitatório, se for o caso.

§1º Havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado.

§2º Os prazos continuarão a fluir logo depois de removido o impedimento, devendo o interessado ser informado a respeito caso a suspensão tenha perdurado por mais do que 5 (cinco) dias úteis.

Seção IV

Dos Prazos para Execução de Outros Serviços

Art.28. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento.

§1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da “Tabela de preços e prazos de serviços”, homologada pela ARSAL e disponibilizada aos interessados.

§2º Os serviços cuja natureza não permita 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.

Seção V

Das Ligações Temporárias

Art.29. Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a canteiro de obras obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art.30. No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

§1º As ligações temporárias terão duração máxima de 180 (cento e oitenta) dias, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

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

§3º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, equivalente a até 90 (noventa) dias, com base no consumo provável.

§4º Havendo a antecipação de pagamento, o prestador deverá posteriormente reformar as contas com base no consumo medido e efetuar eventual ressarcimento no prazo de 15(quinze) dias.

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

Art.31. O interessado deverá juntar ao pedido de ligação de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis das instalações temporárias, alvará que conste o prazo de funcionamento expedido pela prefeitura municipal e demais documentos estabelecidos pelo prestador de serviços, de acordo com a atividade que será desenvolvida.

§1º Para que seja efetuada sua ligação, o interessado deverá ainda:

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

II - Efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os parágrafos 2º e 3º artigo 30; e

III - Apresentar as devidas licenças emitidas pelos órgãos competentes

§2º O fornecimento à unidade usuária de caráter temporário constitui-se em faculdade do prestador de serviços e condiciona-se à capacidade do sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário para atendimento do pedido.

Art.32. Nas ligações temporárias destinadas a obras, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de conversão para ligação definitiva e enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Seção VI

Das Ligações Definitivas

Art.33. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao prestador de serviços com a apresentação, quando necessário, da comprovação de quem foram atendidas às exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

Art.34. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Parágrafo único. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se, se necessário, a devida alteração contratual e cadastral.

Art.35. Para atendimento a grandes consumidores, definidos pelo prestador do serviço e aprovados pela ARSAL, os projetos das instalações deverão:

I - Ser apresentados ao prestador de serviços para aprovação antes do início das obras;

II - Conter a planta baixa e o projeto de instalações hidráulicas e corte ou esquema vertical e cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no Conselho Regional de Engenharia Arquitetura (CREA);

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

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

Art.36. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 10(dez) metros, 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 e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

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

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

§3º As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

§4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação ou um único ponto de entrega ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pela conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§5º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água.

I- As adequações das instalações internas são de responsabilidade do usuário, atendendo aos requisitos técnicos do prestador de serviços.

§6º Em propriedades localizadas em terreno de esqui na, existindo ou não rede pública disponível no logradouro frontal, as condições definidas no caput deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

I - O prestador poderá executar as ligações definitivas de esgotos através de autorização de passagem ou nas passagens de servidão, de acordo com os termos do artigo 46.

§7º 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.

§8º O prestador de serviços instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

CAPÍTULO VI

DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I

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

Art.37. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao recebimento dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art.38. O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data da apresentação da primeira fatura, nos termos do disposto nas disposições transitórias deste Regulamento.

Parágrafo único. O modelo de contrato de adesão obrigatoriamente será homologado pela ARSAL e conterá os direitos e obrigações do prestador e do usuário, bem como as infrações e sanções aplicáveis às partes.

Art.39. É facultada 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 consumidores, às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

II - Quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que não esteja previsto no plano de investimentos (Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB), inclusive seus detalhamentos e alterações, do contrato de concessão ou de programa;

III - Nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e

IV - Quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou coletora de esgoto, para atendimento de seu pedido de ligação, no caso do artigo 16, inciso II.

Art.40. O contrato específico de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, cláusulas que digam respeito a:

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

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

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

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

V - Padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;

VI - Critérios de rescisão.

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

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

§3º. Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovado automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual com no mínimo 60(sessenta) dias de antecedência do prazo final.

Seção II

Do Encerramento da Relação Contratual

Art.41. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previsto nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso;

II - Por ação do prestador de serviços:

a) Quando houver pedido de ligação de água ou coleta de esgoto formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária; ou

b) Após 90 (noventa) dias de supressão de ligação, nos termos do artigo 98 deste Regulamento.

§1º O prestador não poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos pelo usuário.

§2º Será garantido pelo prestador de serviços, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento, dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

CAPÍTULO VII

DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art.42. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

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

Art.43. Todas as instalações de água após o ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas as expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços, quando achar conveniente, inspecioná-las mediante autorização do usuário.

Art.44. É vedado:

I- A interconexão de qualquer ponto das instalações prediais utilizadas para abastecimento pela rede pública com tubulações alimentadas por água procedente de qualquer outra fonte;

II- A derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel;

III- O uso de quaisquer dispositivos intercalados nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público de água;

IV- O despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários.

Art.45. Observada a pressão mínima definida pelo prestador, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários a viabilizar o seu consumo de água, obedecidos às especificações técnicas do prestador de serviços e/ou da Associação de Normas Técnicas - ABNT.

Art.46. Quando o único ponto de coleta viável na rede pública estiver em nível superior às instalações da unidade usuária, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à elevação do esgoto, que permita a sua posterior captação pelo prestador ou alternativa técnica obtida, mediante concordância entre as partes envolvidas.

Art.47. É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente nas instalações prediais de água, sob pena de sanções previstas neste Regulamento.

Art.48. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes.

§1º Na hipótese prevista no caput, a prestação de serviços de esgotamento sanitário dependerá necessariamente da celebração de contrato específico entre o prestador e o usuário.

§2º Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente, prevista pelos órgãos ambientais competentes.

CAPÍTULO VIII DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art.49. Os ramais prediais serão assentados e mantidos pelo prestador de serviços, às suas expensas, observado o disposto no artigo 36.

§1º É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

§2º Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e /ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe as penalidades previstas neste Regulamento e no Contrato de Adesão.

Art.50. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado, fornecer ao interessado, no prazo máximo de 20 (vinte) dias de acordo com a Lei nº 12.527/2011, no seu artigo 11, as informações acerca da rede de abastecimento de água e coleta de esgoto que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

- I - Máxima, mínima e média da pressão da rede de abastecimento de água;
- II - Capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

Art.51. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverão ser feitos por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço.

§1º Em imóveis com mais de uma economia, em casos excepcionais e a critério do prestador, 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 próprio.

§2º As economias que possuam instalações prediais e ramal próprios, ainda que constituam subdivisão de imóvel, deverão ser caracterizadas como unidades usuárias.

Art.52. A substituição ou modificação do ramal predial, bem como a restauração de muros, passeios e revestimentos decorrentes de serviços realizados pelo prestador serão de sua responsabilidade, sem ônus para o usuário e deverão ser realizados no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput quando a substituição, modificação do ramal ou os serviços prestados forem solicitados pelo usuário em seu exclusivo interesse, sem que seja justificada por razões técnicas relacionadas ao sistema público e à qualidade dos serviços.

Art.53. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto deverá ser observado, no que couber, o disposto neste Regulamento.

§1º A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto na área do projeto serão atribuições dos usuários, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§2º Os ramais condominiais construídos sob as calças das de vias públicas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO IX

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art.54. Em novos loteamentos e outros empreendimentos similares, bem como nos casos de ampliação daqueles já existentes, quando existir solicitação do interessado, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, analisar sua viabilidade técnica e econômico-financeira.

§1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento, em especial, a vazão e os pontos de entrega e coleta.

I - É facultado ao prestador de serviços estabelecer a documentação necessária para o fornecimento das diretrizes e outros atestados, podendo estabelecer o prazo de validade da documentação que está sendo disponibilizada ao interessado.

II - Expirado o prazo de validade, o prestador de serviços poderá exigir nova documentação do interessado, de acordo com suas normas.

§2º O projeto do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo interessado e apresentado ao prestador, que deverá analisá-lo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias e, conforme o

caso, autorizar a execução das obras ou indicar as adaptações necessárias ao projeto.

§3º O prestador de serviços não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes, devendo certificar-se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes.

§4º O prestador poderá cobrar pelos serviços descritos neste artigo, conforme previsto na “Tabela de Prazos e Preços dos Serviços”, e solicitar documentação adicional, de acordo com a característica do empreendimento, informando antecipadamente o interessado.

Art.55. As obras internas do empreendimento serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

§1º A execução das obras e eventual compartilhamento de custos, nos termos dos parágrafos deste artigo, serão objeto de instrumento especial firmado entre o(s) interessado(s) e o prestador de serviços.

§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.

§3º O prestador de serviços poderá, em casos excepcionais, participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo, nos casos em os instrumentos especiais, de que trata parágrafo 1º, determinem a referida participação.

Art.56. As instalações, tubulações, redes e equipamentos assentados pelos interessados nos logradouros de loteamento ou outro empreendimento similar, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover seu registro patrimonial.

Parágrafo único. As instalações, tubulações, redes e equipamentos, bem como as áreas das estações eventualmente implantadas, de que trata o caput deverão ser cedidas ao prestador de serviços a título gratuito pelo interessado.

Art.57. As ligações das tubulações às redes dos sistemas de água e esgoto de que trata este capítulo somente serão executadas pelo prestador de serviços depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

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

Art.58. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios obedecerá, conforme solicitação do mesmo, às seguintes modalidades:

- I – Abastecimento individualizado, por unidade usuária, de água e/ou a coleta de esgoto;
- II - Abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários à operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro, instalado antes do reservatório comum; e

III - Coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários à operação e a manutenção das instalações de esgoto antes do ponto de coleta.

§1º As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

§2º Caso o condomínio opte pela modalidade prevista no item I, ele deverá atender as normas técnicas e o modelo estabelecido pelo prestador de serviços para implantação, operação e manutenção das instalações, além de oferecer ao mesmo acesso e demais condições técnicas e legais necessárias.

CAPÍTULO X DOS MEDIDORES DE VOLUME

Art.59. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias para controle do consumo de água.

§1º O disposto no caput apenas não se aplica quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias;

§2º A critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume de esgotos.

§3º Todos os medidores, de água ou esgoto, serão aferidos e devem ter sua produção certificada pelo Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) ou outra entidade pública por ele autorizada.

Art.60. Os medidores e demais peças necessários para a aferição de volume serão instalados de acordo com os padrões do prestador.

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

§2º É facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações, quando constatada a necessidade técnica, mediante aviso aos usuários com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, onde conste a justificativa para a ação pretendida.

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

§4º A substituição do medidor decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário, mediante aviso com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

§5º Quando da execução dos serviços de substituição do medidor, o usuário deverá ser informado, por escrito, acerca das leituras do medidor retirado e do instalado.

§6º A substituição do medidor decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, nos termos do artigo 64 deste Regulamento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no artigo 104.

§7º A indisponibilidade de medidores no mercado não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art.61. Os lacres instalados nos medidores poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, na presença do usuário ou responsável e, deverão ter numeração específica, constante do cadastro comercial, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

§1º Nenhum medidor poderá permanecer sem os devidos lacres.

§2º O usuário, assim que constatar rompimento ou violação do lacre deverá informar o prestador de serviços, sob pena de ser responsabilizado nos termos do artigo 99 deste Regulamento.

Art.62. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso à ligação de água e ao ponto de coleta de esgotos.

Art.63. O usuário poderá obter aferição dos medidores pelo prestador de serviços.

§1º A aferição não acarretará qualquer ônus ao usuário nas seguintes situações:

I - Até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos; ou

II - Independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro no medidor que acarrete registro incorreto.

§2º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço, bem como a autorização, após conhecimento prévio do orçamento elaborado, discriminando os custos a serem eventualmente suportados pelo usuário.

§3º Quando não for possível a aferição 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, e entregar o comprovante do procedimento adotado ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição.

§4º Caso a aferição tenha sido efetuada pelo prestador de serviços, este deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico no prazo máximo de 15 (quinze) dias, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final, e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial ou laboratório credenciado, nos termos do artigo 63, inciso II deste regulamento.

§5º Persistindo dúvida o usuário poderá, nos termos do parágrafo 4º, solicitar no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do resultado, a aferição do medidor por órgão metrológico oficial ou laboratório acreditado, nos termos do artigo 63, inciso II deste Regulamento.

§6º Caso o usuário opte por solicitar aferição junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, no caso em que o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, e serão arcados pelo prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico.

§7º Na hipótese de desconformidade do medidor com as normas técnicas que acarrete faturamento incorreto, deverá ser observado o disposto no artigo 72.

§8º Serão considerados em funcionamento normal os medidores que atenderem a legislação metrológica vigente na data da aferição.

Art.64. O usuário será responsável pela guarda do medidor.

CAPÍTULO XI

DO VOLUME DE ESGOTO

Art.65. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

I - O volume de água faturado ou estimado, considerando-se:

- a) o abastecimento de água pelo prestador de serviços;
- b) o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário, em localidades não atendidas pela rede de distribuição de água da concessionária; e
- c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II- O volume medido de esgoto coletado.

§1º No caso das alíneas “b” e “c” do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto observarão as regras gerais propostas pelo prestador de serviços homologados pela ARSAL.

§2º A medição do esgoto dependerá da comprovação de sua viabilidade técnica e financeira, observado o disposto nos parágrafos 2º e 3º do artigo 59 deste Regulamento.

§3º Quando o usuário utiliza fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de estimativa do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro no equipamento ou instalação de extração ou recebimento de água, para fins de medição, preferencialmente remota, do consumo de água.

§4º Na hipótese do parágrafo anterior, é dever do usuário franquear ao prestador de serviços acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro, e, quando a medição remota for tecnicamente inviável, posteriores leituras.

CAPÍTULO XII DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

Seção I

Da Leitura

Art.66. O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) e máximo de 31 (trinta e um) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, que devem ser informadas antes do evento a ARSAL.

Parágrafo único. Em casos excepcionais, tais como; necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento, ressalvado o direito do usuário da compensação de faturamento caso haja alteração de faixa de consumo que onere a conta com a aplicação de tarifas superiores.

Art.67. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em medidor, 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 medidor ou impedimento de acesso ao mesmo, à apuração do volume consumido observará, na ordem, os seguintes critérios:

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

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

III - Volume equivalente ao consumo mínimo.

§2º O procedimento previsto nos incisos I e II do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao medidor e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§3º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado com base nos incisos I e II do parágrafo 1º, caso o prestador não interrompa os serviços nos termos do artigo 92, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de o prestador promover futura compensação por eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados.

§4º No caso em que a falta de leitura do medidor de correr de impedimento provocado pelo usuário, este não terá direito à compensação por eventual saldo negativo entre os valores medidos e faturados.

§5º Na leitura subsequente à remoção do impedimento, efetuada até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao período em que o medidor não foi lido.

Art.68. O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto no artigo 66.

§1º Nos casos excepcionais em que a leitura ultrapassar o período de 31 (trinta e um) dias, o faturamento será proporcional ao número de dias do mês de referência, ressalvado o disposto no artigo 66, parágrafo único.

§2º Na hipótese do parágrafo anterior, a diferença poderá ser compensada no mês seguinte, desde que o respectivo faturamento, incluindo a compensação, corresponda a até 31 (trinta e um) dias.

§3º O disposto no parágrafo 2º não se aplica ao período que ultrapassar o limite máximo de 47 (quarenta e sete) dias, que não poderá ser cobrado ou compensado pelo prestador.

§4º O faturamento do primeiro ciclo deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§5º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

§6º No caso de pedido de desligamento, 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 das últimas 6 (seis) ciclos de faturamento.

§7º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas previstas para a leitura dos medidores entrega e vencimento da fatura.

§8º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos medidores e para apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis esclarecendo-se a forma pela qual se dará a cobrança das diferenças dos valores decorrentes da modificação das datas de leitura.

Art. 69. As leituras poderão ser efetuadas em intervalos de até 90 (noventa) dia, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I- Em localidades com até 100 (cem) ligações; e

II- Em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior à conta mínima.

§1º O volume do faturamento resultante da leitura plurimensal será parcelado em tantas faturas quanto forem os meses abrangidos pela leitura.

§2º A adoção de intervalo de leitura 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.70. Para ligações temporariamente sem hidrômetro, os volumes faturados de água e/ou de esgoto serão fixados com base nos seguintes critérios:

I - Caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pelo usuário: estimativa de consumo conforme regras já definidas neste regulamento;

II - Caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pelo prestador: volume equivalente ao consumo mínimo.

Art.71. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia dotados de um único medidor, o rateio do consumo entre as economias será disciplinado e realizado pelo condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis.

Seção II

Das Compensações do Faturamento

Art.72. 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 – No caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento, poderá o prestador de serviços efetuar cobrança complementar, desde que limitada a 3 (três) meses retroativos;

II- No caso de faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, cabendo à devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, segundo a Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor) em seu artigo 42, parágrafo único, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços.

§1º No caso do inciso II, o prestador deverá:

a) Calcular o montante a ser devolvido, considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento, atualizadas e acrescidas de juros e multa, conforme critérios definidos no artigo 83;

b) Efetuar a devolução em moeda corrente por meio de cheque nominal ou depósito em conta bancária informada pelo usuário ou por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes, até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior pelo prestador ou do aviso do usuário.

§2º Caso a devolução já disponibilizada pelo prestador não seja viabilizada por ação ou omissão do usuário em até 90 (noventa) dias, caberá ao prestador efetuar a compensação nas faturas subsequentes.

Art.73. 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 de este artigo;

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 até 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

§2º O prestador de serviços deliberará no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 7 (sete) dias úteis da datado recebimento da comunicação pelo usuário.

§3º O usuário poderá optar em receber a resposta referida no parágrafo anterior por meio eletrônico.

§4º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à ARSAL.

§5º A ARSAL informará ao prestador de serviços sobre o recurso protocolado na Agência e a respectiva data do protocolo.

§6º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará, quando houver, a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art.74. Nos casos de alta de consumo devido a vazamentos nas instalações internas do imóvel, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao vazamento.

§1º O prestador de serviços poderá realizar inspeção no imóvel, com agendamento prévio, para comprovação da ocorrência de vazamento e do respectivo reparo.

§2º O usuário perderá o direito ao disposto no caput se for cientificado da necessidade de proceder à manutenção e ou correção das instalações prediais sob sua responsabilidade e não adotar as providências cabíveis em até 30 (trinta) dias da ciência das medidas necessárias.

Seção III

Do Faturamento de outros serviços

Art.75. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I- Inspeção de unidade usuária;

II- Aferição do medidor, exceto nos casos previstos no artigo 63, parágrafo 1º;

III - Religação de unidade usuária normal e de urgência;

IV- Emissão de segunda via de fatura a pedido do usuário, exceto se por meio da internet ou caso o prestador não tenha efetuado a entrega da fatura regular;

V- Desobstrução de instalações prediais; e

VI- Outros serviços disponibilizados pelo prestador, devidamente aprovados pela ARSAL.

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

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

§3º Nas localidades onde for adotado o restabelecimento e a religação de urgência, a prestadora de serviços deve:

I- Informar ao usuário interessado os valores e prazos para execução, assim como o período do dia em que serão realizados os serviços relativos ao restabelecimento normal e de urgência ou à religação normal e de urgência; e

II- Comprovar, quando requerido, o atendimento no prazo estipulado.

§4º 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 de execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§5º Não sendo possível o atendimento nos prazos e condições estabelecidos, o prestador ficará impedido de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas previstas neste regulamento.

§6º O disposto no parágrafo anterior não se aplica na hipótese em que o pedido de restabelecimento de urgência ou de religação de urgência seja atendido dentro do prazo previsto para o restabelecimento normal ou a religação normal, quando será admitida a cobrança do valor previsto para o restabelecimento ou religação normal.

§7º O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela ARSAL e divulgada aos interessados na página da Internet e nos postos de atendimento, discriminando os serviços mencionados neste regulamento e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XIII

DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art.76. As tarifas relativas ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário e os preços de outros serviços realizados serão cobradas por meio de fatura emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

§1º Juntamente com a fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário encaminhado ao usuário, o prestador enviará informações sobre a forma e calendário de leitura e entrega da fatura dos serviços.

§2º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário informado pelo prestador de serviços.

§3º Desde que autorizado pelo usuário, a fatura poderá ser disponibilizada ao mesmo por meio eletrônico.

§4º Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, o prestador de serviços emitirá segunda via da fatura sem ônus para o usuário.

Art.77. Quando houver alta de consumo, o prestador de serviços alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art.78. A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da unidade usuária.

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

Art.79. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, será de 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias.

Art.80. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I- Nome do usuário;
- II – CPF ou CNPJ do usuário;
- III – Número ou código de referência e classificação ou categoria da unidade usuária;
- IV – Endereço da unidade usuária;
- V – Tipo de ligação (água, esgoto ou água e esgoto);
- VI – Número de identificação do medidor e do lacre;
- VIII - Leituras anteriores a atual do medidor;
- IX – Volume medido, faturado ou estimado do esgoto coletado, nos termos do artigo 65; deste regulamento;
- X - Data da leitura anterior e atual e previsão da próxima leitura;
- XI – Data de apresentação e de vencimento da fatura;
- XII – Consumo de água do mês correspondente a fatura;
- XIII– Histórico do volume consumido nos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao mês da fatura apresentada e media atualizada;
- XIV– Tabela com os valores das tarifas de água em vigor e demonstração em separado dos valores a serem pagos pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XV – Valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- XVI – Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XVII – Multa e juros por atraso de pagamento;
- XVIII– Os números dos telefones e os endereços eletrônicos da Ouvidoria do prestador de serviço e da ARSAL;
- XIX– Endereço e horário de funcionamento da agência de atendimento presencial a qual está vinculada a unidade usuária;
- XX – Informação sobre a qualidade de água fornecida e tabela com os padrões de referência;
- XXI – Identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;
- XXII- Aviso sobre a constatação de alta de consumo;

Parágrafo único. Os débitos anteriores dos usuários e as parcelas pactuadas com o prestador não poderão ser cobrados na mesma fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 81. Além das informações relacionadas no artigo 80, fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como

campanhas e eventos institucionais de interesse públicas, de educação ambiental e sanitária vedada à veiculação de propagandas político-partidárias ou religiosas.

Art. 82. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo de mês.

Art. 83. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como a devoluções mencionadas no inciso II do artigo 72, terão seus valores corrigidos e sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento).

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

§2º No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar da fatura subsequente.

§3º A ARSAL informará ao prestador sobre o recurso protocolado na Agência respectiva a data do protocolo.

§4º Caso o contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estabeleça condições diversas, prevalecem às condições pactuadas entre partes.

Art. 84. O usuário tem o direito de requerer a devolução em dobro dos valores pagos cobrados indevidamente, observando a Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor) em seu artigo 42.

Art. 85. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, devendo a referida devolução ocorrer obrigatoriamente até o próximo faturamento, mediante escolha do usuário sobre a forma de devolução.

§1º. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrario, deverão ser devolvidos automaticamente no faturamento seguinte em forma de crédito.

Art. 86. Nos imóveis ligados clandestinamente à rede pública, 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 imóvel ou a partir da data da expedição do alvará de construção, limitada ao período máximo de 12 (doze) meses.

§1º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação escrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se a comprovação pelo usuário do tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

§2º Após a constatação da ligação clandestina, o fornecimento de água será interrompido, cabendo ao usuário após a quitação ou renegociação do débito, solicitar o seu restabelecimento.

Art.87. O prestador de serviços poderá renegociar, inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas.

Art.88. O faturamento com base no consumo mínimo por meio de economia deverá observar as regras a serem definidas pelo prestador e regulamentadas pela ARSAL.

Art.89. O prestador pode condicionar a contratação de fornecimentos especiais ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário.

Art.90. O prestador deverá emitir até o dia 10 de fevereiro de cada ano, recebido de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior.

§1º O atestado a que se refere o caput também poderá ser solicitado a qualquer momento pelo usuário, devendo ser emitido pelo prestador em até 7 (sete) dias úteis.

§2º O recebido de quitação e o atestado mencionado neste artigo poderão ser emitidos por meio eletrônico se autorizado pelo usuário.

CAPITULO XIV

DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art.91. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I – Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, pelo usuário;

II – Situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens; e

III – Solicitação do usuário;

IV – Necessidade de efetuar reparos, modificações melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

V – Utilização de fonte alternativa de abastecimento de água, em localidades onde está disponibilizada a rede de abastecimento de água do prestador.

§1º. Na hipótese do inciso IV, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

§2º. As interrupções citadas no parágrafo anterior não deverão exceder o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

Art.92. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água, nos seguintes casos:

I – por inadimplência do usuário do pagamento das tarifas;

II – Quando o usuário violar a instalação ou dificultar o acesso ao medidor, em desrespeito ao disposto nos artigos 60 e 62;

III – quando não for solicitada a ligação definitiva depois de concluída a obra atendida por ligação temporária, ou superado o prazo previsto no artigo 30, parágrafo 1º, sem que haja pedido de prorrogação.

Parágrafo único. Nas hipóteses dos incisos deste artigo o aviso prévio deverá ser emitido em, no máximo, 90 (noventa) dias contados da data da ocorrência e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

Art.93. O prestador poderá interromper a prestação dos serviços de esgotamento sanitário no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas e bens.

Parágrafo único. Na hipótese do caput deste artigo, o prestador deverá comunicar a ocorrência aos órgãos ambientais de saúde pública, bem como a ARSAL, apontando as causas que justificaram a interrupção dos serviços.

Art.94. O aviso prévio sobre a interrupção dos serviços deve ser enviado por correspondência específica, encartada ou não à fatura, assegurada a informação ostensiva e com caracteres destacados, e conter:

- I – o fundamento para a interrupção;
- II – a data da interrupção;
- III – as providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção ou para obter posteriormente o restabelecimento dos serviços;
- IV – o canal de contato com o prestador para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário.

§ 1º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 2º O prestador deverá dispor de mecanismo que facilitem a comunicação imediata do pagamento da fatura em atraso, de forma a evitar a interrupção dos serviços.

Art.95. O prestador deverá informar ao usuário o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizam a inadimplência.

Art.96. Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

§1º Nas hipóteses deste artigo, constatado que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção à coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento ou a religação, no prazo máximo de 6 (seis) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.

§2º No caso de supressão ou suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

- a) O dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- b) 20% (vinte por cento) do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

Art.97. A interrupção ou a restrição dos serviços a usuário caracterizado como estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva, público ou privado, será precedida de aviso prévio emitido em, no máximo, 120 (cento e vinte dias) contados da data da ocorrência e comunicado ao usuário com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

Parágrafo único. Serão consideradas instituições de internação coletiva aquelas que possuam caráter público ou social, administradas por entidades públicas ou privadas, tais como:

- I – Asilos;
- II – Orfanatos;
- III – Cadeias e penitenciárias;
- IV - Unidades de aplicação de medidas sócio-educativas;
- V – Albergues de assistência social.

Art.98. Os ramais de água ou esgoto poderão ser suprimidos pelas seguintes razões:

- I – por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e na legislação pertinente;

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

- a) Corte da ligação por mais de 90 (noventa) dias, nos casos previstos dos artigos 91, 92 e 93;
- b) Desapropriação do imóvel;
- c) Fusão de ramais prediais.

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

Art.99. Fica vedado ao prestador interromper a prestação dos serviços aos sábados, domingos, feriados (nacionais, estaduais e municipais) e suas vésperas.

Parágrafo único: Não se aplica a condição do caput deste artigo a interrupção dos serviços prevista nos casos de irregularidades identificadas nas instalações, de acordo com o estabelecido no artigo 91 inciso I deste regulamento.

CAPITULO XV DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO

Art.100. Os procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art.101. Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante comprovação de pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo único. A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção.

Art.102. Salvo nas localidades em que o prestador comprovar obstáculos de ordem técnica, deverá ser disponibilizado aos usuários procedimentos de urgência, caracterizado pelo prazo de 6 (seis) horas entre o pedido e o atendimento, extrapolado o prazo estipulado no art. 101.

Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação e o restabelecimento de urgência deverá informar previamente ao usuário os valores e os prazos relativos aos serviços normais e de urgência.

CAPITULO XVI DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art.103. Constitui infração passível de aplicação de penalidades previstas neste regulamento e no contrato de adesão a prática pelo usuário de qualquer das seguintes ações ou omissões:

I – qualquer intervenção nos equipamentos e/ou nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador, inclusive ligação clandestina;

II – violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre;

III – interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;

IV – lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, que por ventura exista em local atendido pela rede de distribuição de água do prestador de serviço.

V – utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não esteja cadastrado como outra economia;

VI - uso de dispositivos no normal e/ou no cavalete que estejam fora de especificação do padrão da ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água;

VII – lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VIII – lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços;

IX – impedimento injustificado ao acesso ou instalação, troca ou manutenção de medidor, à realização de leitura e/ou inspeções por empregados do prestador de serviços ou seu proposto após a comunicação previa pelo prestador;

X – qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água (cavalete) e de coleta de esgoto (caixa inspeção) após a aprovação do pedido de ligação;

XI - lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, em locais não atendidos pela rede de distribuição de água da Concessionária, sem aviso prévio ao prestador de serviços.

XII – lançamento de águas provenientes do rebaixamento do lençol freático nas instalações de esgoto.

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

Art. 104. Além de outras medidas previstas neste regulamento o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ou ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador, nos termos estabelecidos no contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 1º. A multa será o maior dentre os seguintes valores:

I – 10% do valor do ressarcimento devido; ou

II – valor mínimo por infração, equivalente a:

a) 10% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, VII, IX, XI do artigo anterior.

b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos I, II, V, VI, VIII e X do artigo anterior.

§ 2º. O cálculo do ressarcimento retroagirá à, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

Art.105. Nós imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada na época da ligação à rede pública, será observado o disposto no artigo 86.

Art.106. Verificada pelo prestador de serviços a ocorrência de faturamento a menor, inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do usuário ou de não usuário, o prestador adotará os seguintes procedimentos:

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

a) Identificação do usuário;

b) Endereço da unidade usuária;

- c) Tipo de ligação;
- d) Número de conta da unidade usuária;
- e) Atividade desenvolvida;
- f) Tipo de medição;
- g) Identificação de leitura do medidor;
- h) Selos e/ou lacres encontrados;
- i) Descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- j) Assinatura do usuário ou, na sua ausência, de pessoa capaz residente presente na unidade usuária e sua respectiva identificação;
- k) Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços; e
- l) Data e hora da lavratura do termo.

II - Uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao usuário e deve conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do prestador de serviços e à ARSAL;

III – Caso haja recusa no recebimento ou assinatura 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;

IV – Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial 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 por meio de um dos seguintes critérios, a serem adotados na ordem de preferência dos incisos abaixo:

- a) A aplicação do valor de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade realizada ou homologada por órgão ou entidade;
- b) Identificação da média de consumo dos últimos (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;
- c) Utilização da média de consumo dos 3 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização;
- d) Estimativa com base nas instalações e área da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI – efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, na presença do usuário ou de seu representante ou, na ausência deles, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, 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.

§1º Na hipótese do inciso VI, o prestador ou o usuário poderão requerer a presença de autoridade policial para que o medidor seja retirado.

§2º Sempre que a irregularidade for visível, relacionada às tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, o prestador deverá registrar o fato por meio de fotografia datada, ou outra forma que caracterize e comprove a data da constatação da irregularidade.

§3º Na ausência do usuário ou de outra pessoa capaz residente na unidade usuária para assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o prestador deverá agendar o dia para nova visita.

§4º Caso, na data agendada nos termos do parágrafo anterior, não esteja presente o usuário ou outra pessoa, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no inciso III deste artigo.

§5º Comprovado que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário será responsabilizado pelas diferenças de faturamento ou por outros prejuízos apurados no período sob sua responsabilidade, sem aplicação de multa.

Art.107. Nas hipóteses deste capítulo, é assegurado ao usuário o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do termo de Ocorrência de Irregularidade.

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

I – A ARSAL informará ao prestador o recurso protocolado na agência e respectiva data do protocolo.

II – A prestadora só poderá suspender os serviços após 15 dias da ciência da decisão do recurso impetrado junto à mesma, salvo se o usuário não impetrar recurso junto à ARSAL.

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

CAPITULO XVII

DO CADASTRO COMERCIAL E DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Seção I

Da Classificação e Cadastro Comercial

Art.108. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial relativo aos usuários, no qual conste, obrigatoriamente, em cada um deles, no mínimo, as seguintes informações:

I - Identificação do usuário:

- a) Nome completo;
- b) Número da Carteira de Identidade com órgão expedidor ou de outro documento de identificação;
- c) Número de inscrição no cadastro nacional de pessoa jurídica – CNPJ ou no cadastro de pessoa física – CPF;
- d) Meio de contato com o usuário, tais como telefone fixo, celular e/ou endereço eletrônico;
- e) Código do registro de referência do usuário.

II – Código ou registro da unidade usuária;

III - Endereço da unidade usuária, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento e o CEP, de acordo com o Cadastro Nacional de Endereços do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, e, quando houver, o número do registro no cadastro imobiliário municipal;

IV – Tipo de ligação;

V – Número de economias e respectivas categorias ou subcategorias;

VI – Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

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

VIII – Número ou identificação do medidor e do lacre instalado e sua respectiva atualização.

§1º Caberá ao usuário informar o prestador sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§2º Se o prestador verificar que a pessoa que utiliza os serviços não é o usuário responsável pela fatura, ele deverá notificá-la para que atualize o cadastro.

Seção II

Do Atendimento aos Usuários

Art.109. O prestador de serviços, ao receber sugestões, solicitações e reclamações dos usuários, deverá preferencialmente fornecer resposta imediata, e quando não for possível, de acordo com os prazos e condições estabelecidos nos contratos e nas deliberações da ARSAL.

§1º. O prestador de serviços deverá prestar todas as informações de interesse do usuário referentes à prestação do serviço.

§2º O atendimento deverá ser prestado por meio de pessoa devidamente identificada, capacitada e atualizada.

Art.110. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma organizada e com controle, o recebimento e a solução de suas solicitações e reclamações.

Art.111. O prestador deverá possuir agências ou postos de atendimento presencial aos usuários, observados os seguintes critérios:

I – O prestador possuirá, no mínimo, uma agência posto de atendimento para cada 30.000 ligações, sendo que todo município atendido pelo prestador, independentemente de seu porte, possuirá ao menos uma agência ou posto;

II – o horário de atendimento presencial ao público nas agências será de, no mínimo, 40 horas por semana, considerando-se, no mínimo, 8 horas por dia, em horário comercial, exceto nos municípios com até 5.000 ligações, que observarão a seguinte tabela:

NÚMERO DE LIGAÇÕES	HORÁRIO MÍNIMO DE ATENDIMENTO POR SEMANA
Até 1.000	5 horas
De 1.000 a 3.000	10 horas
De 3.000 a 5.000	20 horas

Parágrafo único. Os usuários e não usuários terão à sua disposição para consulta, nos escritórios e agências de atendimento, em local e fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

I – Exemplar de código de defesa do consumidor;

II - Cópia de portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade de água;

III - Cópia do presente regulamento e do Manual de prestação de Serviços e de atendimento ao usuário;

IV – Formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos usuários e não usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento pelo usuário e/ou solicitante e observar o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período, para resposta.

Art.112. O prestador de serviços deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de atendimento aos usuários por telefone, para registro das reclamações operacionais e emergenciais, durante 14 (quatorze) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§1º para atendimento aos usuários no fornecimento de informações e solução de pendências relativas às atividades comerciais e de ouvidoria, o prestador deverá atender seus usuários em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas, ressalvado o disposto no item II do artigo 111.

§2º As ligações para o sistema de atendimento de que trata este artigo deverão ser gratuitas.

§3º O número do protocolo de atendimento será fornecido no início da ligação, podendo ser informado ao final caso o usuário manifeste-se por esta opção.

§4º O tempo para atendimento inicial da ligação ou espera, em caso de transferências, deverá obedecer ao Decreto 6.523 de 31 de julho de 2008 do Ministério da Justiça.

Art.113. 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;
- III – Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
- IV - Tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;
- V – Obtenção de segunda via da fatura por meio eletrônico;
- VI – Formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- VII – Formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário;
- VIII – Modelo de contrato de adesão.

Art.114. Quando da formulação da solicitação ou reclamação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário e/ou solicitante o respectivo número de protocolo de atendimento, por meio do qual o usuário e/ou solicitante poderá acompanhar o encaminhamento de sua demanda.

§1º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e/ou solicitante, com anotação da data e do motivo, por mínimo 5 (cinco) anos.

Art.115. Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e/ou solicitantes serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução.

Art.116. O prestador de serviços disponibilizará para consulta, material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias e os

direitos e deveres dos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias.

Seção III

Das emergências e ressarcimento de danos aos usuários

Art.117. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos, nos termos dos contratos firmados e das deliberações da ARSAL.

Parágrafo único. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 91, 92 e 93 deste regulamento.

Art.118. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função de serviço concedido.

§1º O prazo para análise da solicitação da reclamação do dano será de até 30 (trinta) dias, a contar da data de solicitação do usuário.

§2º O ressarcimento, depois de constatado o dano, deverá ser pago no prazo de até 30 (trinta) dias.

§3º O usuário deverá apresentar seu pedido de ressarcimento em até 90 (noventa) dias contados do evento que causou os danos.

§4º O pedido de ressarcimento deverá conter a indicação do evento que causou os danos e a demonstração dos prejuízos arcados pelo usuário.

§5º Em face da demonstração de danos causados em função de serviço prestador deverá:

I – executar os serviços, obras, aquisições e outras intervenções necessárias à reversão do dano; ou

II – reembolsar o usuário por seus prejuízos, mediante comprovação das despesas por ele incorridas.

CAPÍTULO XVIII DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art.119. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas após o ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§1º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a inspeção, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

§2º O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, em especial no padrão de ligação de água.

Art.120. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia de equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art.121. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II – omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art.122. O prestador deverá comunicar aos órgãos ambientais competentes quando identificados:

I – Lançamento de esgotos na rede de águas pluviais pelo usuário;

II – Lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário.

CAPÍTULO XIX

DOS INDICADORES

Seção I

Da Qualidade da Água

Art.123. Estes indicadores têm o intuito de avaliar a qualidade físico-química e bacteriana da água distribuída. Será utilizada como padrão de potabilidade a Portaria 2914/2011 do MS (Ministério da Saúde) e seus anexos. Os dados mostrarão como a frequência e o resultado das análises desses parâmetros atende aos padrões de potabilidade.

Serão considerados para efeito de não conformidades, portanto passível de penalidades, os índices que estiverem abaixo da última faixa de valores de referência denominado de **Ruim**.

As Penalidades para o Descumprimento dos Padrões de Qualidade da Água (Seção I) serão calculadas com base na descrição do GRUPO III constante no artigo 5 do anexo I.

Os indicadores serão expressos pelas seguintes equações:

IA01 – ÍNDICE DE ATENDIMENTO URBANO DE ÁGUA (%)

Este indicador destina-se a avaliar o percentual de domicílios urbanos ligados ao sistema público de abastecimento de água.

É definido como a percentagem do número de ligações cadastradas efetivamente ligadas em relação ao número total de ligações cadastradas abrangidas pelo sistema de rede pública.

$$\mathbf{IA01 = (DA02 / DA01) \times 100}$$

DA01 – População urbana residente no município com abastecimento de água (habitante)

DA02 – População urbana atendida com abastecimento de água (habitante)

Valores de referência:

- Excelente $\geq 95 \%$
- Bom $\geq 80 \%$ e $< 95 \%$
- Mediano $\geq 60 \%$ e $< 80 \%$
- Ruim $< 60 \%$

IA02 – ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO (%)

Este indicador destina-se a avaliar o nível da prestação dos serviços aos

usuários, no que diz respeito à medição correta do volume de água faturado pelo prestador de serviços.

É definido como a percentagem de economias residenciais com hidrômetros que estão servidas e ligadas pela rede pública de água.

$$IA02 = (DA03 / DA04) \times 100$$

DA03 – Quantidade de ligações ativas de água micromedidas (ligações)

DA04 - Quantidade de ligações ativas de água (ligações)

Valores de referência:

- Excelente $\geq 95 \%$
- Bom $\geq 90 \%$ e $< 95 \%$
- Mediano $\geq 80 \%$ e $< 90 \%$
- Ruim $< 80 \%$

IA03 – ÍNDICE DE CONTINUIDADE (h/dia/economia)

Este indicador destina-se a avaliar o nível de qualidade de serviço fornecido ao usuário, no que diz respeito à disponibilização do serviço de abastecimento de água.

É definido pela duração total de paralisações, expresso em horas por dia por economia.

$$IA03 = 24 - (DA05 / DA06) / \text{Dias}$$

DA05 – Duração total das paralisações nas economias ativas (hora)

DA06 – Quantidade de economias ativas de água (economia)

Dias – Quantidade total de dias corridos no período de referência (dia)

Valores de referência:

- Excelente ≥ 23 h/dia/economia
- Bom ≥ 18 h/dia/economia e < 23 h/dia/economia
- Mediano ≥ 12 h/dia/economia e < 18 h/dia/economia
- Ruim < 12 h/dia/economia

IA04 – INCIDÊNCIA DAS ANÁLISES DE COLIFORMES TOTAIS FORA DO PADRÃO (%)

Este indicador destina-se a avaliar o nível de qualidade do serviço fornecido ao usuário, no que respeita à qualidade da água fornecida pelo prestador de serviço, relativo ao parâmetro coliforme.

É definido como o percentual das análises para aferição de coliformes totais fora do padrão, em relação ao total das análises realizadas no mês.

$$IA04 = (DA07 / DA08) \times 100$$

DA07 - Quantidade de amostras analisadas para a aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão (amostra)

DA08 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais (amostra)

Valores de referência:

- Excelente $\leq 1\%$
- Bom $> 1 \%$ e $\leq 5 \%$
- Mediano $> 5 \%$ e $\leq 15 \%$
- Ruim $> 15 \%$

IA05 – INCIDÊNCIA DAS ANÁLISES DE CLORO RESIDUAL FORA DO PADRÃO (%)

Este indicador destina-se a avaliar o nível de qualidade do serviço fornecido ao usuário, no que diz respeito à qualidade da água fornecida pelo prestador de serviços, relativo ao parâmetro cloro residual livre.

É definido como o percentual das análises para aferição de cloro residual livre fora do padrão, em relação ao total das análises realizadas no mês.

$$IA05 = (DA09 / DA10) \times 100$$

DA09 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre com resultados fora do padrão (amostra)

DA10 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre (amostra)

Valores de referência:

- Excelente $\leq 1\%$
- Bom $> 1\%$ e $\leq 5\%$
- Mediano $> 5\%$ e $\leq 15\%$
- Ruim $> 15\%$

IA06 – INCIDÊNCIA DAS ANÁLISES DE TURBIDEZ FORA DO PADRÃO (%)

Este indicador destina-se a avaliar o nível de qualidade do serviço fornecido ao usuário, no que diz respeito à qualidade da água fornecida pelo prestador de serviços, relativo ao parâmetro turbidez.

É definido como o percentual das análises para aferição de turbidez fora do padrão, em relação ao total das análises realizadas no mês.

$$IA06 = (DA11 / DA12) \times 100$$

DA11 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez com resultados fora do padrão (amostra)

DA12 - Quantidade de amostras analisadas para aferição da turbidez (amostra)

Valores de referência:

- Excelente $\leq 1\%$
- Bom $> 1\%$ e $\leq 5\%$
- Mediano $> 5\%$ e $\leq 15\%$
- Ruim $> 15\%$

Seção II

Da segurança da operação

Art.124. Estes indicadores têm o intuito de avaliar a segurança da operação de acordo com sua capacidade de reservação e tratamento bem como o número de vazamentos apresentados. Serão considerados para efeito de não conformidades, portanto passível de penalidades, os índices que estiverem abaixo da última faixa de valores de referência denominado de **Ruim**.

As Penalidades para o Descumprimento dos Padrões da Segurança da Operação (Seção II) serão calculadas com base na descrição do GRUPO II constante no artigo 5 do anexo I.

Os indicadores serão expressos pelas seguintes equações:

(IA07 – VAZAMENTOS (nº/100 km/ano))

Este indicador permite avaliar a existência de vazamentos na rede.

É definido como o número de interrupções por vazamentos em redes de abastecimento de água a cada 100 km de rede ocorridos anualmente.

$$IA07 = (DA14 / (DA13 / 100))$$

DA13 – Extensão da rede de água (km)

DA14 – Número de vazamentos (nº)

Valores de referência:

- Excelente < 50 (100 km/ano)

- Bom ≥ 50 (100 km/ano) a < 100 (100 km/ano)
- Mediano ≥ 100 (100 km/ano) e < 200 (100 km/ano)
- Ruim ≥ 200 (100 km/ano)

IA08 - CAPACIDADE DE RESERVA (dias)

Este indicador permite avaliar a existência de folga e a capacidade adequada de reserva de água tratada em reservatórios.

É definido como a autonomia de fornecimento de água tratada pelos reservatórios de adução e distribuição, dado pela razão entre o volume máximo de reserva e o consumo médio diário anual.

$$IA08 = (DA15 / DA16) / 365$$

DA15 – Volume de reserva de água (m³/mês)

DA16 – Volume de entrada de água no sistema (m³)

Valores de referência:

- Excelente $\geq 0,75$ dias
- Bom $\geq 0,5$ dias e $< 0,75$ dias
- Mediano $\geq 0,25$ dias e $0,50$ dias
- Ruim $< 0,25$ dias

Seção III

Das Perdas no Sistema

Art.125. Estes indicadores têm como objetivo avaliar o índice de perdas físicas e financeiras no sistema. Serão considerados para efeito de não conformidades, portanto passível de penalidades, os índices que estiverem abaixo da última faixa de valores de referência denominado de **Ruim**.

As Penalidades para o Descumprimento dos Padrões das Perdas no Sistema (Seção III) serão calculadas com base na descrição do GRUPO II constante no artigo 5 do anexo I.

Os indicadores serão expressos pelas seguintes equações:

IA09 - ÍNDICE DE PERDAS FATURAMENTO (%)

Este indicador permite avaliar as perdas econômicas correspondentes à água que não chega a ser faturada aos usuários.

É definido como a percentagem de água entrada no sistema que não é faturada, considerando-se a água produzida, importada e a água de serviço.

$$IA09 = ((DA17 + DA18 - DA19) / (DA17 + DA18 - DA20)) \times 100$$

DA17 – Volume de água produzido (m³)

DA18 – Volume de água tratada importada (m³)

DA19 - Volume de água faturado (m³)

DA20 – Volume de água de serviço (m³)

Valores de referência:

- Excelente $< 20\%$
- Bom $\geq 20\%$ e $< 30\%$
- Mediano $\geq 30\%$ e $< 40\%$
- Ruim $\geq 40\%$

IA10 – ÍNDICE DE PERDAS POR LIGAÇÃO (litros/ligação/dia)

Este indicador permite avaliar as perdas econômicas correspondentes à água que entra na rede e que não chega a ser consumida pelos usuários.

É definido como o volume de água entrada no sistema que não é consumida por ligação ativa.

$$IA10 = ((DA 17 + DA 21 + DA 18 - DA 20) / DA 04) \times (1000 / \text{Dias})$$

DA04 - Quantidade de ligações ativas de água (ligações)

DA17 – Volume de água produzido (m³)

DA18 – Volume de água tratada importada (m³)

DA20 – Volume de água de serviço (m³)

DA21 – Volume de água consumido (m³)

Dias – Quantidade total de dias corridos no período de referência (dia)

Valores de referência:

- Excelente ≤ 250 litros/ligação/dia
- Bom > 250 litros/ligação/dia e ≤ 350 litros/ligação/dia
- Mediano > 350 litros/ligação/dia ≤ 500 litros/ligação/dia
- Ruim > 500 litros/ligação/dia

Seção IV

Dos Serviços de Esgotamento Sanitário

Art.126. Estes indicadores têm como objetivo avaliar o atendimento dos serviços de esgoto, a duração do atendimento as solicitações dos serviços e a qualidade dos efluentes lançados. Serão considerados para efeito de não conformidades, portanto passível de penalidades, os índices que estiverem abaixo da última faixa de valores de referência denominado de **Ruim**.

As Penalidades para o Descumprimento dos Padrões dos Serviços de Esgotamento Sanitário (Seção IV) serão calculadas com base na descrição do GRUPO III constante no artigo 5 do anexo I.

Os indicadores serão expressos pelas seguintes equações:

IE01 – ÍNDICE DE ATENDIMENTO URBANO DE ESGOTO (%)

Este indicador destina-se a avaliar o percentual de domicílios ligados ao sistema público de esgotamento sanitário.

É definido como a percentagem do número de ligações cadastradas efetivamente ligadas em relação ao número total de ligações cadastradas abrangidas pelo sistema de rede pública.

$$IE01 = (DE02 / DE01) \times 100$$

DE01– População urbana residente no município com esgotamento sanitário (habitante)

DE02 – População urbana atendida com esgotamento sanitário (habitante)

Valores de referência:

- Excelente ≥ 95 %
- Bom ≥ 80 % e < 95 %
- Mediano ≥ 50 % e < 80 %
- Ruim < 50 %

IE02 – EXTRAVASAMENTOS ESGOTOS POR EXTENSÃO DE REDE (extravasamento/km)

Este indicador permite avaliar a qualidade de funcionamento das redes de esgotamento sanitário.

É definido como o número de extravasamentos em canalizações de esgotamento sanitário por km de rede por ano.

$$IE02 = DE03 / DE04$$

DE03 – Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados (extravasamento)

DE04 - Extensão da rede de esgoto (km)

Valores de referência (anual):

- Excelente < 0,3 extrav./km
- Bom ≥ 0,3 extrav./km e < 0,6 extrav./km
- Mediano ≥ 0,6 extrav./km e < 0,9 extra./km
- Ruim ≥ 0,9 extra./km

IE03 – INCIDÊNCIA DAS ANÁLISES DE DQO FORA DO PADRÃO (%)

Este indicador permite avaliar o nível de qualidade do serviço do prestador, no que tange à sustentabilidade ambiental em termos do nível de DQO, Demanda Química de Oxigênio.

É definido como a percentagem das análises realizadas à DQO, de entre as requeridas, e que não cumpriram os valores paramétricos.

$$IE03 = (DE05 / DE06) \times 100$$

DE05 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de DQO com resultados fora do padrão (amostra)

DE06 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de DQO (amostra)

Valores de referência:

- Excelente ≤ 1 %
- Bom > 1 % e ≤ 5 %
- Mediano > 5 % e ≤ 15 %
- Ruim > 15 %

IE04 – INCIDÊNCIA DAS ANÁLISES DE FÓSFORO TOTAL FORA DO PADRÃO (%)

Este indicador permite avaliar o nível de qualidade do serviço do prestador, no que tange à sustentabilidade ambiental em termos do nível de fósforo total.

É definido como a percentagem das análises realizadas de fósforo total, entre as requeridas, e que não cumpriram os valores paramétricos.

$$IE04 = (DE07 - DE08) \times 100$$

DE07 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de fósforo total com resultados fora do padrão (amostra)

DE08 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de fósforo total (amostra)

Valores de referência:

- Excelente ≤ 1 %
- Bom > 1 % e ≤ 5 %
- Mediano > 5 % e ≤ 15 %
- Ruim > 15 %

IE05 – INCIDÊNCIA DAS ANÁLISES DE COLIFORMES FECAIS OU ESCHERICHIA COLI FORA DO PADRÃO (%)

Este indicador permite avaliar o nível de qualidade do serviço fornecido ao usuário, no que tange à qualidade do esgoto em termos do nível de escherichia coli.

É definido como a percentagem das análises realizadas de coliformes fecais ou escherichia coli, entre as requeridas, e que não cumpriram os valores paramétricos.

$$IE05 = (DE09 / DE10) \times 100$$

DE09 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes fecais ou

escherichia coli com resultados fora do padrão (amostra)

DE10 - Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes fecais ou escherichia coli por mês (amostra)

Valores de referência:

- Excelente $\leq 1\%$
- Bom $> 1\%$ e $\leq 5\%$
- Mediano $> 5\%$ e $\leq 15\%$
- Ruim $> 15\%$

Seção V

Da Tabela Resumo dos Indicadores

Art. 127. Os indicadores com suas respectivas unidades, percentuais de não conformidades e dados de corte e penalidades estão resumidos nas seguintes tabelas:

INDICADORES ÁGUA

1. Qualidade da Água

NOME	INDICADOR	UNIDADE	CORTE	PENALIDADE	APURAÇÃO
IA 01	Índice de Atendimento urbano de água	%	< 60%	Grupo III	Anual ¹
IA 02	Índice de Hidrometração	%	< 80%	Grupo III	Mensal ²
IA 03	Índice de Continuidade	H/dia/economia	< 12h	Grupo III	Mensal ²
IA 04	Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão	%	>15%	Grupo III	Mensal ²
IA 05	Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão	%	>15%	Grupo III	Mensal ²
IA 06	Incidência das Análises de Turbidez fora do Padrão	%	>15%	Grupo III	Mensal ²

Anual¹ – Até o dia 31 de janeiro do ano seguinte.

Mensal² Até o 10^o (décimo) dia útil do mês seguinte.

2. Segurança da operação

NOME	INDICADOR	UNIDADE	CORTE	PENALIDADE	APURAÇÃO
IA 07	Vazamentos	Nº/100 km/ano	≥ 200 /100 km/ano	Grupo II	Mensal ²
IA 08	Capacidade de Reserva	dias	< 0,25 dias	Grupo II	Anual ¹

Anual¹ – Até o dia 31 de janeiro do ano seguinte.

Mensal² Até o 10^o (décimo) dia útil do mês seguinte.

3. Perdas no Sistema

NOME	INDICADOR	UNIDADE	CORTE	PENALIDADE	APURAÇÃO
IA 09	Índice de Perdas Faturamento	%	$\geq 40\%$	Grupo II	Mensal ²

IA 10	Índice de Perdas por Ligação	Litros/ligação/dia	> 500 litros/ligação/dia	Grupo II	Mensal ²
-------	------------------------------	--------------------	--------------------------	----------	---------------------

Mensal² Até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte.

INDICADORES ESGOTAMENTO SANITÁRIO

ÍNDICE	INDICADOR	UNIDADE	CORTE	PENALIDADE	APURAÇÃO
IE 01	Índice de Atendimento Urbano de Esgoto	%	< 50%	Grupo III	Anual ¹
IE 02	Extravasamentos de Esgotos por Extensão de Rede	Extravasamento/Km	≥ 0,9	Grupo III	Mensal ²
IE 03	Incidência das Análises de DQO Fora do Padrão	%	> 15%	Grupo III	Mensal ²
IE 04	Incidência das Análises de Fósforo Fora do Padrão	%	> 15%	Grupo III	Mensal ²
IE 05	Incidência das Análises de Coliformes Fecais ou Escherichia coli Fora do Padrão	%	> 15%	Grupo III	Mensal ²

Anual¹ – Até o dia 31 de janeiro do ano seguinte.

Mensal² Até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte.

INDICADORES COMERCIAIS

INDICADOR	PRAZO/DURAÇÃO	ARTIGO	PENALIDADE	APURAÇÃO
Pedido de ligação	Até 10 dias úteis	23	Grupo I	Mensal ²
Ligação temporária	Máximo de 180 dias	30	Grupo I	Mensal ²
Prestação de informações ao usuário	Até 15 dias	50	Grupo I	Mensal ²
Aferição de medidores - laudo	Até 15 dias após aferição	63	Grupo I	Mensal ²
Pedido de religação	Até 48 horas	101	Grupo I	Mensal ²
Pedido de religação com urgência	Até 06 horas	102	Grupo I	Mensal ²
Registro de reclamações operacionais emergenciais	14 horas/dia	112	Grupo I	Mensal ²
Prazo para elaboração de estudos, orçamentos e projetos.	Até 45 dias	24	Grupo II	Mensal ²
Substituição ou modificação do ramal predial	Até 30 dias	52	Grupo II	Mensal ²
Análise de projeto de loteamentos,	Até 30 dias	54	Grupo II	Mensal ²

condomínios e outros.				
Corte de fornecimento	Aviso prévio de mínimo 15 dias	92	Grupo II	Mensal ²
Horário de atendimento ao usuário	08 horas diárias ou conforme tabela	111	Grupo II	Mensal ²
Ressarcimento de danos ao usuário	Até 60 dias	118	Grupo II	Mensal ²
Interrupção para reparos ou modificação no sistema	Antecedência mínima de 05 dias úteis	91	Grupo III	Mensal ²
Situações emergenciais	Comunicação imediata a ARSAL	144	Grupo III	Mensal ²

Mensal² Até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte.

INDICADORES OPERACIONAIS

INDICADOR	PRAZO/DURAÇÃO/UNIDADE	ARTIGO	PENALIDADE	APURAÇÃO
Pressão mínima na rede	10 metros coluna d'água (m.c.a)	129	Grupo II	Mensal ²
Limpeza e desinfecção dos reservatórios	Período mínimo 6 meses	135	Grupo II	Mensal ²
Fornecimento de emergência para serviços essenciais	Interrupção superior a 18 horas	133	Grupo II	Mensal ²
Fornecimento de forma contínua	24 h/dia	131	Grupo III	Mensal ²

Mensal² Até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte.

CAPÍTULO XX DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 128 - O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

§ 1º - No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o prestador de serviços deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

§ 2º - No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

Art. 129 - O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

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

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

I - a baixa pressão ocorreu por período não superior à uma hora contínua devido às demandas de pico locais, com um limite de duas vezes para cada vinte e quatro horas;

II - a baixa pressão está associada a uma fuga identificada ou a um corte de energia elétrica não atribuída ao prestador de serviços;

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

IV - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao prestador de serviços e sem seu consentimento.

Art. 130 - O prestador de serviços deverá controlar e restringir as pressões máximas do sistema, a fim de evitar danos a terceiros e reduzir as perdas de água da rede pública de abastecimento de água.

Art. 131 - 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 vinte e quatro horas do dia.

Art. 132 - O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água, de acordo com artigo 91 deste regulamento.

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

Art. 133 - No caso de interrupção do serviço com duração superior a dezoito horas, o prestador de serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

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

Art. 134 - O sistema de macromedição e pitometria compreenderá, no mínimo, o seguinte:

I - para Água: a medição de água bruta, água processada, água tratada enviada para consumo, níveis de reservação, volumes e vazões de bombeamento, vazões parciais que circulam pelas redes públicas de abastecimento de água e pressões em pontos estratégicos das mesmas, determinação de perda de carga em

tubulações, aferição de hidrômetros de grandes consumidores e de medidores do sistema de macromedição;

II - para Esgotos: as vazões na rede pública de esgotamento sanitário, a medição de níveis operacionais das estações de bombeamento, vazões e volumes de bombeamento de esgotos, vazões de entrada na estação de tratamento de esgotos e vazões efluentes da mesma;

III - sistema de comunicações e processamento da informação.

§ 1º - A pitometria deverá possibilitar a elaboração de diagnósticos específicos sobre condições reais ou simuladas das unidades operacionais;

§ 2º - O prestador de serviços apresentará um plano, com prazos definidos, após o instrumento de delegação, que contemplará o atendimento do presente artigo.

Art. 135 - Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 6 (seis) meses.

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

§ 2º - Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios devem ser dispostos em local adequado, autorizado pelo órgão competente.

Art. 136 - O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

Parágrafo único - O prestador de serviços deverá realizar a capacitação e/ou atualização periódica de seu quadro de pessoal técnico envolvido diretamente na prestação dos serviços.

Art. 137 - O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água tratada produzida e do esgoto recebido para tratamento.

Parágrafo único - Ao utilizar-se de meios estimativos de medição de vazão, o prestador de serviços deverá efetuar a medição de vazão a cada intervalo de 6 (seis) horas e registrar em relatório específico.

Art. 138 - O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

Art. 139 - O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos;

II - cadastro por economia, de acordo com os termos do Art. 108;

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

IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e

V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.

Art. 140 - O prestador de serviços, de acordo com as normas técnicas vigentes, dotará de hidrantes as redes públicas de abastecimento de água, garantindo o fornecimento de água nas condições adequadas de pressão e de vazão.

Parágrafo único - O prestador de serviços, verificada a necessidade de colocação de hidrante em empreendimentos de interesse privado, providenciará a colocação do mesmo de acordo com as normas técnicas vigentes e a partir do pagamento pelo interessado, no prazo estipulado.

Art. 141 - A operação dos hidrantes somente poderá ser efetuada pelo prestador de serviços, Corpo de Bombeiros e Defesa Civil.

Parágrafo único - O Corpo de Bombeiros ou a Defesa Civil deverá comunicar ao prestador de serviços, no prazo de 24 horas, as operações efetuadas nestes equipamentos, exceto em casos de emergência.

Art. 142 - O prestador de serviços fornecerá ao Corpo de Bombeiros e à Defesa Civil informações sobre o sistema de abastecimento de água e o seu regime de operação sempre que solicitado.

Art. 143 - O prestador de serviços efetuará os reparos necessários, sempre que solicitado pelo Corpo de Bombeiros ou Defesa Civil, decorrentes de inspeções realizadas por estas entidades.

Art. 144 - O prestador de serviços deverá comunicar imediatamente à ARSAL todas as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como: rompimento de adutoras, bypass (desvio) em ETEs, paralisação no bombeamento de esgotos, vazamentos de produtos perigosos e outros da mesma natureza.

CAPÍTULO XXI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.145. A pedido do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços declaração sobre:

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

Art.146. 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 ARSAL, assim como poderão ser solicitados pela Agência a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

Art.147. Prazos menores e normas em sentido diverso sobre a prestação dos serviços previstos expressamente nos respectivos contratos de concessão ou de programa prevalecem sobre os estabelecidos neste regulamento.

Art.148. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas neste regulamento para toda a área de atuação.

Art.149. Cabe à ARSAL resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste regulamento, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Art.150. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

Parágrafo único. No caso do dia de início ou de vencimento não ser dia útil, considerar-se-á o dia útil imediatamente subsequente.

Art.151. Quando autorizado pelo usuário, a comunicação por escrito do prestador de serviços poderá ser efetuada por meio eletrônico ou por mensagem de texto para celular.

CAPITULO XXII DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art.152. A proposta de “Tabela de preços e prazos de serviços” de que trata o artigo 28 deverá ser apresentada pelos prestadores de serviços à ARSAL em até 180 (cento e oitenta) dias da publicação deste regulamento.

§1º Até a homologação da tabela, permanecem em vigor os serviços, prazos e preços atualmente praticados pelo prestador.

§2º Após a homologação da tabela pela ARSAL, ela deverá ser disponibilizada na página na internet do prestador no prazo de 2 (dois) dias úteis, em atendimento ao disposto no Art.113.

Art.153. As unidades usuárias que desempenham atividades de diferentes naturezas, atualmente cadastradas como “categoria mista”, deverão ter seus cadastros alterados nos termos do artigo 8, no prazo de 18 (dezoito) meses contados na publicação deste regulamento.

Art.154. A ARSAL aprovará modelo de contrato de adesão em até 180 (cento e oitenta) dias contados da publicação deste regulamento.

§1º. O envio do contrato de adesão aos usuários observará os seguintes prazos, contados da aprovação de que trata o caput:

I – 60 (sessenta) dias para as novas ligações e usuários;

II – 180 (cento e oitenta) dias para as ligações e usuários antigos.

Art.155. O prestador deverá adotar identificação de medidores e lacres, conforme o artigo 108, nos seguintes prazos, contados da publicação deste regulamento:

I – até 36 (trinta e seis) meses para os medidores já instalados;

II – até 90 (noventa) dias, no caso de novas ligações ou substituição de medidores.

Art.156. A instalação de hidrômetros nas unidades usuárias, nos termos do artigo 59, deverá ser realizada pelo prestador em até 18 (dezoito) meses, contados da publicação deste regulamento.

Art.157. O prestador deverá observar o disposto no artigo 85, com relação à identificação do pagamento e duplicidade, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da publicação deste regulamento.

Art.158. O prestador deverá observar o disposto no parágrafo único do artigo 78, referente à possibilidade de entrega de fatura em endereço diverso da unidade usuária, no prazo de 90 (noventa) dias contados da publicação deste regulamento.

Art.159. O cadastrado comercial deverá ser atualizado e complementado pelo prestador, em observância ao artigo 108, no prazo de até 18 (dezoito) meses contados da publicação deste regulamento.

Parágrafo único – O disposto neste artigo não se aplica ao cadastro comercial de novos usuários, que deverá contemplar o disposto no artigo 108, em até 90 (noventa) dias a partir da publicação deste regulamento.

Art.160. Até eventual aprovação, pela ARSAL, de nova regra tarifária, o consumo mínimo considerado neste regulamento será de 10m³ por mês por economia, independentemente da categoria.

Art.161. Até que advenha eventual norma tarifária em sentido contrário, o faturamento dos serviços de esgotamento sanitário poderá ter por base um percentual do consumo de água, seja ele medido, faturado ou estimado, entre 30% e 100%.

Art.162. O prestador de serviços deverá implementar o disposto nos artigos 111,112 e 113, referentes à estrutura de atendimento aos usuários, em até 12 (doze) meses, contados da publicação deste regulamento.

Art. 163. O prestador de serviços deverá iniciar o encaminhamento à ARSAL dos indicadores previstos nos artigos 123, 124, 125 e 126 em até 180 (cento e oitenta dias) contados da data de publicação deste regulamento.

§1º Desde que necessário, à ARSAL poderá solicitar novos procedimentos para a obtenção dos indicadores a que trata o caput deste artigo.

Art.164. O prestador terá um período de carência de 15 (quinze) anos contados da data da publicação deste regulamento para adequar-se ao Índice de Cobertura de Esgoto, IE-01 do artigo 126.

Art.165. Fica a critério da ARSAL a inclusão de novos indicadores e seus respectivos padrões, a qualquer momento.

§1º. A qualquer tempo quando da implantação de novos indicadores e seus respectivos padrões, a ARSAL definirá um período de carência, somente com controle e fiscalização do indicador, mas sem penalização ao prestador de serviços.

Art.166. Revogam-se as disposições em contrário.

ANEXO I DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS PENALIDADES

Seção I

Das penalidade aplicáveis

Art.1. As infrações às disposições legais, regulamentares e contratuais relativas à prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário sujeitarão o prestador às penalidades de:

I - advertência;

II - multa.

Parágrafo único. Independentemente da aplicação das penalidades de advertência e multa, o Contrato de Concessão ou Contrato de Programa prevê a possibilidade de intervenção e a declaração de caducidade, nos termos da legislação dos regulamentos ou dos Contratos em vigor.

Art.2. Não será instaurado processo administrativo punitivo antes de o prestador ter sido previamente comunicado através de Termo de Notificação a respeito das infrações praticadas, nos termos dos artigos 14 a 16 deste anexo.

Art.3. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo prestador e a existência de reincidência.

Parágrafo único. Considera-se reincidência a prática de infração tipificada no mesmo dispositivo regulamentar em que o prestador tenha sido advertido ou multado anteriormente, no prazo de 1 (um) ano, contados da lavratura do Auto de Infração.

Art.4. Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração as penalidades correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente.

Seção II

Dos Critérios para Fixação das Penalidades

Art.5. As infrações classificam-se em categorias, conforme sua gravidade, às quais se aplicam as seguintes penalidades.

I – Advertência;

II- Multa:

- a) **Grupo I:** 0,1% do faturamento líquido anual do prestador;
- b) **Grupo II:** 0,25% do faturamento líquido anual do prestador;
- c) **Grupo III:** 0,5% do faturamento líquido anual do prestador;

§1º Para fins de definição dos valores das multas, entende-se por faturamento líquido anual as receitas brutas do último exercício fiscal oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitários deduzidos os tributos incidentes.

§2º O faturamento líquido a ser considerado na definição das multas será aquele obtido na área do município em que ocorreu a irregularidade.

§3º Caso a multa seja imputada no primeiro ano de prestação dos serviços, será considerada a média mensal do faturamento líquido apurado nos meses anteriores multiplicada por doze.

§4º Serão utilizados, para efeito de cálculo das penalidades referidas no item II, os seguintes artigos deste regulamento:

I – Em caso de descumprimento dos indicadores referente aos artigos 123, 124, 125 e 126 as penalidades serão definidas conforme tabela resumo dos indicadores de água e esgotamento sanitário constante no artigo 127 deste regulamento;

II - Em caso de descumprimento do exposto nos artigos 23, 30, 50, 63, 101, 102, 112 e 157 deste regulamento o prestador será penalizado com multa pertencente ao Grupo I.

III - Em caso de descumprimento do exposto nos artigos 24, 52, 54, 92, 111, 118, 129, 133, e 135 deste regulamento o prestador será penalizado com multa pertencente ao Grupo II.

IV - Em caso de descumprimento do exposto nos artigos 91, 131 e 144 deste regulamento o prestador será penalizado com multa pertencente ao Grupo III.

§5º Caso o evento penalize mais de um usuário a multa poderá ser aplicada em relação ao número de usuários atingidos.

Parágrafo Único. Além das penalidades fixadas neste regulamento, outras poderão ser convenionadas, de acordo com contratos celebrados entre as partes, os quais, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação da ARSAL.

Art.6. Caso haja previsão contratual de valor de multa a partir do qual a intervenção seja cabível, o colegiado da ARSAL, sempre que as multas aplicadas ultrapassem este limite deliberará, em cada circunstância, a conveniência de se proceder à intervenção.

§1º A decisão do colegiado da ARSAL, em conjunto com o poder concedente, acerca do cabimento ou não da intervenção deverá apontar as razões de interesse público que justificaram o posicionamento.

§2º A intervenção estará restrita à gestão dos negócios e serviços referentes ao município no qual ocorreram as irregularidades que deram ensejo à intervenção.

Art.7. A aplicação da penalidade de advertência consistirá no registro da não conformidade, sendo considerada para efeitos de reincidência.

Art.8. Constitui infração sujeita à imposição da penalidade de advertência:

I - Não manter a disposição dos usuários, em locais acessíveis, nos escritórios de atendimento ao público, exemplares da legislação pertinente às condições gerais na prestação dos serviços públicos de fornecimento de água e de coleta de esgoto;

II- Não disponibilizar aos usuários serviços de acesso ao prestador por meio de sítio na internet e atendimento telefônico;

III- Não divulgar, mediante publicação na imprensa de grande circulação, e não colocar à disposição dos usuários as tabelas de tarifas autorizadas pelo poder concedente e pela ARSAL;

IV - Não prestar, sem justa causa, informações aos usuários quando solicitado, no prazo estabelecido na legislação, regulamentação ou contrato, ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis;

V - Não manter atualizado junto à ARSAL e ao poder concedente o endereço completo, inclusive os respectivos sistemas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador do serviço;

VI - Não remeter à ARSAL ou ao poder concedente, nos prazos estabelecidos, os dados, informações e documentos solicitados;

VII - Não notificar usuário inadimplente sobre faturas ou contas devidas no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da identificação da inadimplência;

VIII- Não manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade operacional, com informações que permitam a identificação da quantidade e da qualidade da água captada, tratada, aduzida, reservada, distribuída e faturada para abastecimento de água e do esgoto coletado, recalado, tratado e lançado no meio ambiente, bem como suas localizações, seus equipamentos, sua paralisação ou desativação e quaisquer outros dados exigidos por lei, regulamentados ou contrato.

Art.9. Constitui infração, sujeita à imposição **da penalidade de multa do Grupo I:**

I - Não cumprir determinação da ARSAL no prazo estabelecido;

II- Não manter arquivo de toda a documentação de interesse ou fornecida à ARSAL, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos ou em maior prazo quando os dispositivos legais assim o exigirem;

III- Não encaminhar à ARSAL, nos prazos estabelecidos, indicadores usados para a apuração da qualidade dos serviços de água e esgoto;

IV - Não comunicar à ARSAL a suspensão e/ou a interrupção do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;

V - Não apresentar à ARSAL e ao poder concedente, em cada situação emergencial de interrupção de serviços de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgotos que tiver previsão de se prolongar por mais de 12 (doze) horas e afete mais de 500 usuários ou mais que 20% dos usuários do município (prevalecendo o valor que apresente o menor número de prejudicados), as medidas que serão tomadas, mantendo-lhes informados ao longo da duração da interrupção dos serviços;

VI- Não encaminhar à ARSAL relatório de reclamações de usuários, no prazo estabelecido na legislação, regulamentação ou contrato, ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo de 20 (vinte) dias úteis após o encerramento de semestre;

VII- Criar dificuldades, de qualquer natureza, à fiscalização da ARSAL;

VIII - Não manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, do motivo, do valor cobrado e da execução do serviço, bem como não informar ao interessado, no prazo definido nas normas pertinentes e no contrato, as providências adotadas;

IX - Não restituir ao usuário os valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação, regulamentação ou contrato, ou não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis;

X - Não constar da fatura da água e esgoto, de forma destacada, o número telefônico e site do prestador para recebimento de reclamações;

XI - Não atender às reclamações e pedidos de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação, regulamentação e contrato ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;

XII - Não realizar leitura e faturamento de acordo com o disposto na legislação;

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

XIV - Não avisar previamente à ARSAL quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os usuários ou impliquem na modificação das condições de prestação dos serviços;

XV - Não instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados na legislação;

XVI - Não manter registro controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida.

Art.10. Constitui infração, sujeita à imposição da **penalidade de multa do Grupo II:**

I- Suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário estiver sendo objeto de análise por parte da ARSAL, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

II- Não proceder ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção do abastecimento de água, salvo nos casos admitidos pela legislação, regulamentação e contrato;

III - Não comunicar previamente ao usuário do corte do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto, com exposição de motivos, no prazo estabelecido na legislação, regulamentação ou contrato, ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos antes da data prevista para o corte;

IV - Não comunicar previamente a estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas o corte, interrupção ou restrição do fornecimento de água ou coleta de esgoto, com exposição de motivos, no prazo estabelecido na legislação, regulamentação ou contrato, ou, não havendo previsão nestes instrumentos, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos antes da data prevista para o corte, interrupção ou restrição;

V - Não zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação dos serviços;

VI - Não realizar as obras necessárias à prestação de serviço adequada e prevista nos contratos, assim como não manter e operar satisfatoriamente as instalações e os equipamentos correspondentes;

VII - Não efetuar, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, de caráter urgente, nas instalações;

VIII - Não fazer a contabilidade em conformidade com as regras estabelecidas em lei, regulamentos e contrato;

IX - Não encaminhar à ARSAL, nos prazos estabelecidos, informações econômicas e financeiras definidas na legislação, nos regulamentos e no contrato, bem como não publicar, anualmente, suas demonstrações financeiras e operacionais;

X - Efetuar cessão ou transferência de unidades operacionais e seus respectivos terrenos, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens, sem prévia autorização da ARSAL;

XI - Efetuar a cessão ou a transferência de bens não reversíveis vinculados aos serviços, bem como dar em garantia estes bens, sem prévia comunicação à ARSAL;

XII - Não realizar controle de qualidade da água tratada distribuída a população de acordo com as disposições do Ministério da Saúde;

Art.11. Constitui infração, sujeita à imposição da **penalidade de multa do Grupo III:**

I - Não comunicar de imediato à ARSAL e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;

II - Não comunicar de forma imediata aos usuários qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a sua saúde;

III - Estabelecer medidas e procedimentos de racionamento no abastecimento de água sem a prévia autorização da autoridade gestora de recursos hídricos e comunicação à ARSAL;

IV - Interromper o abastecimento de água ou a coleta de esgotos por motivos relacionados à má gestão dos serviços ou a manutenção deficiente dos sistemas e instalações, que afete mais de 500 usuários ou 20% dos usuários municipais (prevalecendo o valor que apresente o menor número de prejudicados);

V - Praticar tarifas de água e de esgoto e outros preços por demais serviços em valores superiores àqueles autorizados pelo poder concedente e pela ARSAL;

VI - Praticar descontos tarifários em desacordo com o estabelecimento no contrato e na legislação;

VII- Cobrar dos usuários taxas de serviços não previstas na legislação, ou valores desses serviços superiores aos estabelecidos em regulamentos ou contrato;

VIII - Não informar ARSAL e ao poder concedente a obtenção de receitas alternativas, complementares, acessórias ou decorrentes de projetos associados, bem como deixar de identificar os custos compartilhados com o objeto principal da concessão ou contrato de programa;

IX - Fornecer informação falsa à ARSAL ou ao poder concedente;

X - Não fornecer água, através do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;

XI - Realizar o despejo de esgotos, após o tratamento, em condições inferiores aos padrões exigidos pelos órgãos ambientais;

XII - Não submeter a previa aprovação da ARSAL alteração do estatuto social, transferência de ações que implique mudança de seu controle acionário, bem como reestruturação societária da empresa.

Art.12. Em caso de reincidência, nos termos do parágrafo único do artigo 3 deste anexo, serão observadas as seguintes regras:

I - Em caso de infrações penalizadas com multa, o valor da multa será aplicado em dobro;

II - Em caso de infrações penalizadas com advertência, será aplicada a pena de multa relativa às infrações do Grupo I.

Art.13. A critério da ARSAL, as multas poderão ser reduzidas em até 30% (trinta por cento) quando verificados esforços do prestador para corrigir a irregularidade e minimizar os danos dela decorrentes.

CAPITULO II

DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Dos Procedimentos Prévios para Apuração de Irregularidades

Art. 14. A constatação de irregularidades em ação fiscalizadora dará ensejo à expedição de Termo de Notificação – TN, emitido em duas vias, contendo:

I - Nome, endereço e qualificação da notificada;

II - Descrição dos fatos levantados, as respectivas não conformidades constatadas e, quando cabível, os prazos para regularização;

III - Determinação de ações a serem empreendidas pela notificada, quando for o caso, com seus respectivos prazos de implementação;

IV - Recomendações, quando for o caso;

V - Local e data da lavratura.

§1º Para os fins desta Deliberação, entende-se:

I - **Por não conformidade:** o aspecto não conforme ao previsto no contrato, no regulamento ou na legislação, constatados nas ações fiscalizadoras;

II- **Por determinação:** a obrigação que deverá ser cumprida pelo prestador, quando a simples regularização da não conformidade constatada não for suficiente para solução da irregularidade verificada, exigindo ação adicional do prestador para a regularização; e

III- **Por recomendação**: medida adicional a ser tomada pelo prestador, quando forem verificados na ação fiscalizadora aspectos relevantes, mas que não se enquadrem como determinação, na medida em que não se caracteriza em descumprimento do previsto no contrato, no regulamento ou na legislação.

§2º - Uma via do Termo de Notificação – TN será entregue, ou enviada, mediante registro postal com aviso de recebimento – AR ou outra forma que permita comprovação do seu recebimento, ao representante legal da notificação ou seu procurador habilitado, para conhecimento, sempre acompanhada, se existir, do respectivo relatório de fiscalização e laudo de constatação técnica, indicando os métodos e critérios de aferição utilizados.

Art.15. A notificada terá prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento do termo de notificação – TN, para manifestar-se sobre a irregularidade, inclusive juntando os comprovantes que julgar convenientes, e pronunciar-se sobre as medidas que adotará em razão das recomendações da ARSAL.

§1º Decorrido este prazo, uma cópia do termo de notificação – TN, acompanhada do relatório de fiscalização da eventual manifestação da notificada, será encaminhada para análise do Diretor da área de saneamento.

§2º Quando da análise de manifestação da notificada poderão ser solicitadas, em prazo adequado, outras informações julgadas necessárias ao melhor esclarecimento dos fatores relatados.

Art. 16. O Diretor da área de saneamento proferirá decisão sobre o termo de notificação – TN, no sentido de:

I – Arquivar o termo de notificação, nos seguintes casos:

- a) Não confirmação de irregularidade;
- b) Procedência da manifestação da notificada; e
- c) Cumprimento das determinações e/ou recomendações para regularização das não conformidades encontradas, nos prazos estabelecidos pela ARSAL.

II – Instituir o processo administrativo punitivo, por meio de lavratura de Auto de Infração, nos seguintes casos:

- a) Confirmação de irregularidade;
- b) Inexistência de manifestação da interessada;
- c) Improcedência da manifestação apresentada; e,
- d) Descumprimento das determinações e ausência de regularização das não conformidades, nos prazos estabelecidos pela ARSAL.

Seção II

Do Processo Administrativo Punitivo

Art.17. Nas hipóteses mencionadas no inciso II do artigo 16 deste anexo, o processo administrativo punitivo será iniciado por ato do Diretor da área de saneamento, por meio da lavratura do Auto de Infração – AI em 2 (duas) vias, destinando-se a primeira via ao autuado e a outra à formação do processo administrativo.

O Auto de Infração – AI conterá:

- I- Nome e endereço do autuado;
- II- Fato constitutivo da infração;
- III- Disposição legal ou contratual em que se fundamenta a autuação;

IV- Penalidade a ser aplicada e, no caso de advertência, prazo para correção da irregularidade;

V- Laudo de constatação técnica, quando for o caso, que indicará os métodos e critérios técnicos de aferição utilizados;

VI- Termo de Notificação e toda documentação que lhe deu origem;

VII- Manifestação do prestador sobre o Termo de Notificação, quando houver;

VIII- Assinatura do Diretor da área de saneamento.

§2º Para a mesma ação fiscal poderá ser lavrado um só Auto Infração- AI, apontando quantas forem as infrações cometidas.

§3º O autuado tomará ciência do Auto de Infração – AI, mediante registro postal com Aviso de Recebimento- AR ou outra forma que permita comprovação de seu recebimento, ao representante legal da autuada ou seu procurador habilitado, para conhecimento, seguindo o instrumento como notificação para cumprimento de suas exigências ou apresentação de defesa, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, sob pena de revelia.

§4º A defesa não será recebida com efeito suspensivo, na parte em que impugnar o Auto de Infração – AI.

Art.18. Recebida a defesa, o Diretor da área de saneamento proferirá parecer preliminar, encaminhando o processo administrativo punitivo para o colegiado da ARSAL.

Parágrafo único. O Diretor da área de saneamento poderá reconsiderar sua decisão anterior, revendo o Auto de Infração.

Art.19. O Colegiado da ARSAL, levando em consideração a defesa do autuado e o parecer do Diretor da área de saneamento, proferirá decisão, mantendo a sanção aplicada, total ou parcialmente, ou cancelando-a.

Parágrafo único. A decisão final será proferida e publicada no Diário Oficial do Estado no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da defesa ou da constatação da revelia.

Art. 20. O processo administrativo punitivo será sigiloso até a decisão final, salvo em relação ao autuado ou seu procurador, ou ainda, conforme o artigo 21 deste anexo, em caso de realização de reunião de conciliação.

Art. 21. A critério do colegiado da ARSAL poderá ser realizada reunião de conciliação no intuito de ouvir as partes interessadas no processo administrativo punitivo, determinando, se necessário, novas diligências processuais e novos prazos.

Art. 22. A multa deverá ser paga pelo infrator à ARSAL em 30 (trinta) dias úteis contados da data da publicação prevista no parágrafo único do artigo 18 deste anexo.

§1º Após o recolhimento da multa, a autuada deverá encaminhar uma via do respectivo comprovante, devidamente autenticado e sem rasuras, à ARSAL, que procederá ao encerramento do processo administrativo punitivo.

§2º O não recolhimento da multa no prazo estipulado acarretará o imediato encaminhamento do processo para inscrição em Dívida Ativa da Fazenda Pública.

§3º Toda multa deverá ser paga em dinheiro, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de Infração - AI, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos ser sempre contabilizados em separado.

Art. 23. Não dependerão de Auto de Infração - AI ou de notificação as multas devidas aos usuários decorrentes de infrações apuradas a partir de reclamações

individuais, conforme dispuser a legislação específica, a regulamentação ou instrumento contratual.

Parágrafo único. Havendo procedência na reclamação, o prestador deverá efetuar o ressarcimento ao usuário afetado em até 20 (vinte) dia úteis, contados da data da reclamação, salvo se o outro prazo estiver estabelecido na regulamentação ou no contrato.

Seção III

Do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta

Art. 24. Poderá a ARSAL, alternativamente à imposição imediata de penalidade ou como medida preventiva de irregularidade ou dano futuro, firmar com o prestador Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TAC), visando à adequação da conduta às disposições regulamentares ou contratuais aplicáveis.

§1º O termo de Compromisso de Ajuste de Conduta será submetido à aprovação do Colegiado da ARSAL.

§2º As metas e compromissos objeto do termo referido neste artigo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas nos regulamentos e contratos que regem a prestação de serviços de saneamento básico.

§3º No termo de compromisso de ajuste de conduta constará, necessariamente, o estabelecimento de multa pelo seu descumprimento.

§4º Caso o TAC seja celebrado alternativamente à imposição imediata de penalidade, o valor da multa a que se refere o parágrafo 3º será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescida de 20% (vinte por cento).

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. Na ausência do Diretor da área de Saneamento, será indicado pela Diretoria Colegiada um Diretor substituto responsável pelo desempenho de suas atribuições.