



## **RESOLUÇÃO AGESAN N° 004, de 05 de abril 2011.**

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. 1º Esta Deliberação tem por objetivo estabelecer as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores e usuários desses serviços regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico – AGESAN nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei Complementar nº 484, de 04 de janeiro de 2010.

Parágrafo Único: Esta deliberação disciplinará o relacionamento entre os prestadores de serviços e os usuários.

### **CAPÍTULO II**

#### **DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 2º Compete ao prestador de serviços coordenar, planejar, executar, operar, explorar, conservar, ampliar e melhorar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS DEFINIÇÕES**

Art. 3º Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Deliberação:

1 – Abastecimento de água: constituído pelas atividades, infraestrutura e instalação necessárias ao abastecimento público de água potável, que envolve as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição;

2 – Acreditação: declaração oficial de habilitação pelo órgão metrológico oficial ou por entidade pública por ele autorizada ao laboratório que atenda aos requisitos estabelecidos tornando-o apto a realização das atividades metrológicas;

3 – Verificação do hidrômetro – processo de verificação dos erros de indicações do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes, realizada pelo prestador de serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, órgão metrológico oficial, entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratório;

4 – Adutora - conjunto de tubulações compreendidas entre a captação de água e a estação de tratamento (ETA), ou entre a captação e o reservatório de distribuição, ou entre a captação e a rede de distribuição, ou entre a ETA e o reservatório de distribuição, ou entre ETA e a rede de distribuição;

5 – Água Bruta: água da forma que é encontrada na natureza antes de receber qualquer tipo de tratamento;

6 – Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radiativos atendam ao padrão de potabilidade, definido pelo órgão competente;



- 7 – Água de reuso: água não potável cuja utilização é feita por uma segunda ou mais vezes. Pode ser utilizada para outros fins, como por exemplo, na lavagem de ruas, rega de jardins públicos e refrigeração de equipamentos em processos industriais;
- 8 – Água tratada: água que passa por tratamento necessário para atender as características organolépticas, físicas, químicas e bacteriológicas, afim de que se torne adequada para consumo humano;
- 9 – Alta de Consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo volume medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo a média dos últimos 180 (cento e oitenta) dias efetivamente medidos;
- 10 – Aviso de débito: comunicado ao usuário informando o valor de débito pendente em seu nome;
- 11 – Caixa de inspeção de esgoto: dispositivo padronizado ligado ao coletor predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do coletor predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;
- 12 – Cavalete: conjunto de tubos, conexões e registro do ramal predial para a instalação do hidrômetro ou limitador de consumo que deve ficar acima do piso ou calçada;
- 13 – Ciclo de Faturamento: período compreendido entre uma leitura e outra do hidrômetro, corresponde ao faturamento de determinada unidade usuária;
- 14 – Coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;
- 15 – Coletor Tronco: tubulação de rede coletora que recebe apenas contribuição de esgoto de outros coletores;
- 16 – Sub-coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- 17 – Consumo Mínimo: volume mínimo de água expresso em m<sup>3</sup> (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 AGESAN;
- 18 – Contrato de Adesão: Instrumento legal pelo qual o usuário adere às normas e disposição nos termos das deliberações da AGESAN;
- 19 – Corte do fornecimento: interrupção dos serviços de abastecimento de água para o usuário no hidrômetro e/ou no cavalete, sem a interrupção do faturamento;
- 20 – Derivação: intervenção de terceiros no ramal predial de água, alterando propositalmente o padrão de ligação domiciliar sem o devido conhecimento da Prestadora de Serviços, caracterizando uma Ligação Clandestina ou um By-Pass;
- 21 – Efluente Doméstico: resíduo líquido proveniente de utilização de água pelo homem, em seus hábitos higiênicos e necessidades fisiológicas, bem como em atividade de limpeza doméstica e de trabalho;
- 22 – Efluente não Doméstico: resíduo líquido resultante do uso de água para fins industriais ou hospitalares, cujos despejos devem, pela sua natureza, ser tratados previamente pelo usuário, antes de serem lançados na rede pública coletora de esgotamento sanitário;
- 23 – Economia: Unidade autônoma ou um conjunto de unidades autônomas de um imóvel, atendidas por uma ligação;
- 24 – Esgotamento Sanitário: constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;



- 25 – Estação Elevatória de Esgoto (EEE): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados para operação do bombeamento do sistema de esgotamento sanitário, objetivando transportar os efluentes de um nível superior para outro superior;
- 26 – Estações de Tratamento de Água (ETA): Unidade operacional do sistema de abastecimento de água, constituída de equipamento e dispositivos que permitem tratar através de processos físicos, químicos e biológicos a água bruta captada, transformando-a em água potável para consumo humano;
- 27 - Estações de Tratamento de Esgoto (ETE): Unidade operacional do sistema de esgotamento sanitário, constituída de equipamentos e dispositivos que permitem tratar os esgotos sanitários, através de processos físicos, químicos e principalmente biológicos, transformando-os de forma a atender os padrões estabelecidos pela legislação;
- 28 – Extravasor - tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou esgoto;
- 29 – Fatura de água e esgoto: Documento com características e efeitos de uma fatura comercial, que habilita a Prestadora de Serviços, na cobrança dos serviços prestados;
- 30 – Faturamento – Representa a previsão de receita num determinado período por todos os serviços prestados, sejam de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário ou de outras receitas não contempladas na tarifa, a exemplo de multas, ligações, religações, conserto de hidrômetros etc;
- 31 – Fossa séptica: Unidade de tratamento primário de esgoto;
- 32 – Hidrante: Equipamento apropriado para a tomada de água em situações de combate de incêndio;
- 33 – Hidrômetro: Equipamento destinado a medir, indicar, registrar instantânea e cumulativamente, o volume de água que por ele passa, fornecido por meio da ligação a uma unidade usuária;
- 34 – 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;
- 35 – Irregularidade: Anormalidade identificada pelo não cumprimento dos deveres e obrigações dispostos nesta Deliberação;
- 36 – Instalação predial de Água: conjunto de tubulações, reservatórios, 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;
- 37 – 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;
- 38 – Lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;
- 39 – Ligação: ponto de conexão do ramal predial do imóvel à rede pública de distribuição de água ou de coleta de esgoto;
- 40 – Ligação Ativa: imóvel com ligação de água e/ou esgoto conectado a rede pública e com cadastro regular junto ao prestador de serviços;
- 41 – Ligação Clandestina: interconexão à rede de abastecimento e/ou rede de esgotamento sanitário sem o devido conhecimento e registro no cadastro comercial do prestador de serviço;
- 42 – Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para restringir o volume fornecido de água;



- 43 – Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- 44 – Multa: Penalidade aplicada através de punição pecuniária;
- 45 – Padrão de ligação de Água: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de esfera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;
- 46 – Plano de investimento: programação de investimento do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrantes do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador;
- 47 – Ponto de entrega de Água: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se com o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;
- 48 – Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (coletor) com a caixa de inspeção de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
- 49 – Poço de visita: Dispositivo de alvenaria e/ou concreto, interposto na rede pública de esgotamento sanitário, com finalidade de inspeção, desobstrução ou mudança de direção;
- 50 – Prestadora de Serviços: Entidade ou Órgão responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário, delegada pela Titular mediante celebração de contrato;
- 51 – Ramal Predial de Água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;
- 52 – Coleta predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- 53 – Rede pública de Abastecimento de Água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos, situado em via pública, destinado a distribuir água tratada;
- 54 – Rede Pública de Esgotamento Sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados na atividade de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos;
- 55 – Registro: Aparelho instalado na canalização de água, com finalidade de controlar ou interromper o fluxo ou a vazão de água;
- 56 – Religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- 57 – Reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;
- 58 – Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;
- 59 – Sistema de abastecimento de Água (SAA): Unidades operacionais compostas por captação, estação de recalque de água bruta, estação de tratamento, adutora de água bruta, reservatórios, sub-adutoras de água-tratada, redes de distribuição de água e ramal predial necessários ao abastecimento público de água potável;
- 60 – Sistema de esgotamento sanitário (SES): Unidades operacionais compostas por coletor predial de rede coletora de esgotos, interceptores, estações elevatórias, linhas de afastamento, estação de tratamento de esgoto e disposição final;
- 61 – Sub-coletor: Canalização compreendida entre a caixa de gordura, caixa de inspeção interna e a caixa de inspeção externa, que conduz os esgotos do imóvel para a rede de esgotamento sanitário;



- 62 – Supressão da Ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;
- 63 – Tabelas de Preços e Serviços – Documento oficial da Prestadora de Serviços, com anuência da Agência Reguladora, que rege as práticas de preços e prazos, para seus respectivos produtos e serviços;
- 64 – Tabela Tarifária – Documento oficial da Prestadora de Serviços com anuência de Agência Reguladora, que rege as práticas de preços para as diversas faixas de consumo e categoria de usuários;
- 65 – Tarifa – Valor estabelecido pela Prestadora de Serviços com anuência da Agência Reguladora, referente aos serviços prestados de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 66 – Tarifa de Esgoto – Valor estabelecido pela Prestadora de Serviços com anuência de Agência Reguladora referente à prestação dos serviços de esgotamento sanitário;
- 67 – Tarifa Especial – Valor especial, fixado pela Prestadora de Serviços com anuência da Agência Reguladora, para a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para atendimento a um objetivo social ou econômico;
- 68 – Tarifa Mínima de Água – Valor mínimo fixado para efeito de cobrança do volume de água colocado à disposição de casa categoria/economia, decorrente dos serviços de abastecimento de água;
- 69 – Testada – Linha que separa a propriedade particular do logradouro público;
- 70 – Titular – Pessoa física ou jurídica, constante da base comercial da Prestadora de Serviços como Titular do imóvel (proprietário) para a qual a Prestadora disponibiliza os serviços de fornecimento de água e/ou coleta de esgotos sanitários;
- 71 – Titular dos Serviços – É titular dos serviços públicos de saneamento básico o Município, nos serviços de interesse local, - o Distrito Federal, em sua área geográfica: - o Estado, nos serviços de interesse comum;
- 72 – Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- 73 – Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador do serviço o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;
- 74 – Valor Líquido: é o valor com descontos de imposto e taxas;
- 75 – Válvula de Flutuador (Boia) – Peça destinada a interromper a entrada da água nos reservatórios, quando atingir o nível máximo de água;
- 76 – Vencimento – Data para o pagamento da fatura;
- 77 – Volume estimado – Volume de água estimado para ligações prediais de água desprovidas temporariamente de hidrômetro, ou para fins de fornecimento temporário de água tratada pela Prestadora de Serviços, de acordo com os critérios estabelecidos pela Companhia;
- 78 – Volume faturado de água – Volume de água efetivamente registrado na Fatura de Água/Esgoto;
- 79 – Volume Fornecido – Volume em m<sup>3</sup> (metros cúbicos) de água tratada fornecidas ao imóvel, pela Prestadora de Serviços;
- 80 – Volume Medido – Volume de água resultante do cálculo das diferenças entre a leitura atual e anterior coletada periodicamente no hidrômetro instalado no imóvel;



81 – Volume médio – Volume de água determinado, resultante do histórico de volume fornecido ao imóvel;

82 – Volume Mínimo – Volume mínimo mensal de água em metros cúbicos disponibilizados por economia, definido na estrutura tarifária vigente.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO**

Art.4º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou a 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 Por ocasião do pedido o interessado deverá apresentar:

- a) a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- b) documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação
- c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 78;
- d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 78;
- e) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de serviços;
- f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
- g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;

II – eventual necessidade de:

- a) Executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamento do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda e ser atendida;
- b) Obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;
- c) Apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;
- d) Participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;
- e) Tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação, e



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

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

§ 3º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§ 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 tarifas sociais e outros subsídios.

Art. 5º Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se a rede pública de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º Na hipótese do caput desse artigo é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais a conexão ao sistema no prazo máximo de 90 (noventa) dias, estando o usuário sujeito a sanções regulamentares e a cobrança da tarifa mínima de disponibilização:

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

§ 3º Desde que preservada a isonomia entre os usuários, o prestador poderá, justificadamente permitir que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de abastecimento de água.

§ 4º A faculdade prevista no parágrafo anterior não se aplica ao caso de interligação à rede de esgotamento sanitário em área urbana.

§ 5º O prestador apresentará à AGESAN relatório em até 180 dias do final de cada exercício anual sobre as interligações não efetuadas com base no parágrafo 3º deste artigo, discriminando as razões que justificam as exceções e a natureza da utilização de água pelos usuários.

Art. 6º O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, a religação, alterações contratuais, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área de concessão do prestador.

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

I – que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

II – não autorizado pelo usuário: ou

III – pendente em nome de terceiros.

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

Art. 7º Para que as ligações possam ser realizadas deverá o tomador do serviço, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I – serem superadas as distâncias previstas no caput do artigo 25: e

II – haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º O pagamento previsto na hipótese do inciso II somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.



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

Art. 8º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art.9º Efetivada a ligação de água e/ou de esgoto será o tomador do serviço orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

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

Art. 10. As ligações de água ou de esgoto para unidade situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, Ministério Público ou por determinação judicial.

Art.11. As ligações de água e/ou de esgoto, de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art.12. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou subcoletores de esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

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

## **CAPITULO V**

### **DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO**

Art. 14. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

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

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

Art. 15. Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto, o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

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

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

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

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

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





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

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

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

## **CAPITULO VI**

### **DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS**

Art. 16. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 17. No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

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

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

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

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

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

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

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

I – preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no caput deste artigo:

II – efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do artigo 17; e

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

Art. 19. As ligações temporárias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

Art. 20. Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

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

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

## **CAPITULO VII**



### DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 21. As ligações definitivas serão realizadas mediante a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

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

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

Art. 23 Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da AGESAN os projetos das instalações deverão:

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

II – conter planta baixa e o projeto de instalação hidráulica, corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no 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. 24 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 25 (vinte e cinco) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

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

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

§ 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, independente da medição das economias ser individualizada, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por 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.

§ 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.

§ 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.



Art. 25. 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 a devida alteração contratual.

Parágrafo único. O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observando o estabelecido no artigo 24.

## CAPITULO VIII

### DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 26. A prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgoto sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, no qual cabe ao prestador do serviço ofertar serviço de abastecimento de água e/ou de esgoto sanitário adequado, contínuo e eficiente aos usuários que, responsabilizam-se pelo pagamento correspondente aos valores faturados e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

Art. 27. O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão, quando for o caso, até a data da apresentação da primeira fatura.

Parágrafo único. A AGESAN deverá aprovar o modelo do contrato de adesão a ser proposto pelo prestador de serviços.

Art. 28. É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I – para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da AGESAN;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o artigo 54, § 3º;

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

IV – quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgotos;

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

VI – quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do artigo 7º inciso II.

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

Art. 29. O contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

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

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

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

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

V – critérios de rescisão; e



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

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

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

## CAPITULO IX

### DOS PRAZOS PARA LIGAÇÃO

Art. 30. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no artigo 31:

I – em área urbana:

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

II – em área rural:

- a) 4 (quatro) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 6 (seis) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;

§ 1º A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 4º inciso I. alíneas e, f e h.

§ 2º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 31. O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 7º quando:

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

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

Art. 32. Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Parágrafo único. Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, a falta de capacidade orçamentária não deverá ser invocada.

Art. 33. O prazo para atendimento em áreas que necessitam de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.



Art.34. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 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 AGESAN e disponibilizada aos interessados.

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

Art.35. 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 ou aprovação do órgão competente;
- III – não for outorgada 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; e
- V – Houver irregularidades constadas nas instalações de responsabilidade dos usuários.

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

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

## **CAPITULO X**

### **DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 36. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

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

Art. 37. Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas a expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

Art. 38. É vedado:

- I – a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;
- II – a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;
- III – o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- IV – o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários; e
- V – a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

Art. 39. Para os prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, quando for necessária a



utilização de bombeamento, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 40. As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede do prestador de serviços em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 41. É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água sob pena de sanções previstas nesta Resolução.

Art. 42. 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, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

Parágrafo único. Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

## **CAPITULO XI**

### **DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E SUBCOLETORES DE ESGOTO**

Art. 43. Os ramais prediais serão assentados pelo prestador de serviços às expensas, observado o disposto nos artigos 20, 21 e 25.

Art. 44. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

Art.45. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

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

Art. 46. Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

Art. 47. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 48. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 49. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de subcoletores condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber o disposto nesta Resolução.

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

§ 2º Os coletores condominiais construídos sob as calçadas serão considerados sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 50. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou do coletor de esgoto o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.



Art. 51. É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 52. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou do coletor de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no artigo 115.

Art.53. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

Parágrafo único. As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade do prestador de serviços nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse do próprio prestador de serviços, o qual deverá:

I – Comunicar ao município com antecedência mínima de 48 horas quais os serviços que necessitará realizar em vias e logradouros públicos, com exceção das intervenções emergenciais a fim de que haja harmonia na coordenação dos trabalhos entre a municipalidade e a concessionária;

II – Indicar motivadamente e com 60 dias de antecedência ao município as áreas que deverão ser declaradas de utilidade pública para fins de desapropriação ou instituídas como servidões administrativas, dos bens imóveis necessários à execução e conservação dos serviços e obras, para que sejam promovidas as respectivas declarações de utilidade pública.

III – Cientificar o município e a AGESAN a respeito do trâmite de processos administrativos ou judiciais relativos a desapropriação, informando valores indenizatórios pagos aos expropriados, em acordo ou decisão judicial, cujos valores serão considerados para fins de apuração e manutenção do equilíbrio econômico financeiro.

IV – Finalizar as vias públicas em que estiverem sendo executados os serviços de instalação, reparos ou ampliação das redes dos serviços concedidos, de acordo com o Código Nacional de Trânsito, respondendo pelas indenizações eventuais oriundas de acidentes que a omissão daquela providência porventura determinar.

V – Cientificar a AGESAN do planejamento e dos projetos que serão elaborados para execução de obras e serviços no sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 54. As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

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

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

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

## **CAPÍTULO XII**

### **DOS LOTEAMENTOS CONDOMÍNIOS**

#### **RUAS PARTICULARES E OUTROS**

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



§ 1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 2º 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 legislação ou com as normas técnicas vigentes.

§ 3º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito e passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, devendo o prestador de serviços promover o registro patrimonial. Devido a dificuldade de acesso aos condomínios fechados.

§ 4º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega e a jusante dos pontos de coleta, poderão ser integradas as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas, quando então serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover o registro patrimonial.

§ 5º A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, manutenção e operação dos serviços, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o prestador de serviços.

Art.56. O prestador de serviços fornecerá a licença para a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 57. As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

§ 1º Quando as instalações de destinarem a servir o outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

§ 2º O prestador de serviço poderá ser obrigado a participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo, nos casos em que as resoluções da AGESAN ou os instrumentos especiais, de que trata o artigo 55, § 5º determinem a referida participação.

Art. 58. As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e esgoto somente serão executadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

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

Art.59. Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do prestador de serviços.

Art. 60. As edificações ou grupamento de edificações situadas internamente a uma quadra e em cota:

I – superior ao nível piezométrico da rede pública de distribuição de água deverão ser abastecidas por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II – inferior ao nível da rede pública coletora de esgoto deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.

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

Art. 61. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no artigo 62.





Art. 62. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada obedecerá, a critério do prestador de serviços, às seguintes modalidades:

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

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

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

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

Art.63. Sempre que for ampliado o condomínio, o loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário correrão por conta do proprietário ou incorporador.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO**

Art. 64. O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

§ 1º Todos os hidrômetros serão verificados e aprovados pelo prestador de serviços ou INMETRO, antes da instalação;

§ 2º Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 65. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 66. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem deverão ser instalados em locais de fácil acesso, para facilitar a leitura mensal, com caixas de proteção padronizadas de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

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

§ 2º É facultado ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles.

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

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

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



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

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

§ 8º Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta.

Art. 67. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

§ 1º Nenhum hidrômetro, cavalete ou outro componente das instalações de água e/ou esgoto poderão permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres instalados pelo usuário, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, cujo valor deverá ser definido pelo prestador de serviços e aprovado pela AGESAN.

Art. 68. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 69. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 70. O usuário poderá obter verificações dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para usuário em até 1 (uma) verificação a cada 3(três) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

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

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

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

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

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 95, caput e inciso II, sendo considerado o prazo de 03 (três) meses consecutivos anteriores à data da solicitação de verificação para a devolução prevista.

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

Art. 71. O usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado no interior de sua unidade usuária, ou se, por solicitação formal do consumidor, instalado na área exterior, e responderá por furtos e danos causados, decorrentes de qualquer procedimento irregular.



Parágrafo único. Não se aplicam as disposições pertinentes ao depositário no caso de furto ou danos provocados por terceiros, relativamente aos hidrômetros, exceto quando, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem registros inferiores aos corretos.

#### **CAPÍTULO XIV**

##### **DO VOLUME DE ESGOTO**

Art. 72. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o consumo de água, cujos critérios para estimativa devem considerar:

- I – o abastecimento pelo prestador de serviços;
- II – o abastecimento próprio de água por parte do usuário; e
- III – a utilização de água como insumo em processos produtivos.

Parágrafo único. Os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado serão propostos pelo prestador de serviços e homologados pela AGESAN.

#### **CAPÍTULO XV**

##### **DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO**

Art. 73. O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 74. A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação respondendo o usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

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

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

Art. 75. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - Identificação do usuário:

- a) Nome completo;
- b) Número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação;
- c) Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II – número de conta da unidade usuária;



- III – endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;
- IV – número de economias por categorias/classe;
- V – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitários;
- VI – histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- VII – código referente à tarifa e/ou à categoria aplicável; e
- VIII – numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização.

Art. 76. Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de Faturamento e Comercialização, atendendo a seguintes características:

- I – Cada casa com numeração própria;
- II – Cada casa ainda que sem numeração própria e que conte com instalação individual de água;
- III – Apartamento com ocupação residencial ou comercial exceto os de hotéis, motéis, casas de saúde ou similares;
- IV – Cada loja e Residência com a mesma numeração, com instalação de água em comum;
- V – Cada loja, sobreloja ou sala, que conte com instalação de água individual;
- VI – Cada grupo de 2 (duas) lojas, sobrelojas ou fração de duas, com instalação de água em comum;
- VII – Cada grupo de 4 (quatro) salas ou fração de quatro, com instalação de água em comum;
- VIII – Cada grupo 6 (seis) quartos, ou fração de seis, em hotéis, motéis, pensões, casa de saúde ou similares, dotados de instalação própria de água;
- IX - Cada grupo de 3 (três) apartamentos em hotéis, motéis ou casa de saúde, ou fração de grupo, dotados de instalação própria de água;
- X – A edificação utilizada para fins Comerciais, Industriais ou Públicas, por uma só pessoa jurídica;
- XI – O imóvel se edificação ou em construção, dotado de instalação de água;
- XII – Todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água.

Art. 77. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

- I - a) Residencial Normal: economia com fim residencial, diversa do inciso anterior, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominância de unidades usuárias residencial;
- b) Residencial Social ou baixa renda: economia residencial constituída por família sem capacidade de pagamento pelo serviço, localizado abaixo da linha de pobreza ou vivendo na indigência, ou com capacidade de pagamento reduzida, e beneficiada por subsídio diretos, com critérios definidos em resolução específica da AGESAN.
- II – Comercial, serviços e outras atividades: economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;
- III – Industrial: economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;
- IV - Pública: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na economia.



V – Consumo próprio: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio prestador de serviços.

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

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial as ligações destinadas à lavação e abastecimento em marinas e similares e as obras em construção, nos seguintes casos:

- a) Edificações que tenham 2 (dois) ou mais pavimentos e/ou área em construção construída igual ou superior a 1000 (mil) metros quadrados; e
- b) Conjuntos habitacionais, loteamento e condomínios.

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

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

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

## **CAPÍTULO XVI**

### **DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 78. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

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

II – revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III – ligação clandestina ou religação à revelia;

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

V – solicitação do usuário, somente os seguintes casos:

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

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

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

Art. 79. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:



I – por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

II – por inobservância no disposto do artigo 66, § 3º e do artigo 68;

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

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

§ 2º É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou impedimento de acesso anterior pelo prestador de serviços, não notificados.

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

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

§ 5º Será considerado interrupção indevida os casos de corte e pagamento ocorrido no mesmo dia e demais interrupção indevida que não estiver amparada nesta Resolução.

§ 6º Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o usuário.

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

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

Art. 80. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 81. O usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços reestabelecidos.

Art. 82. A interrupção ou a restrição da distribuição de água e/ou da coleta de esgoto por inadimplência a usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias à AGESAN, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

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

I – unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustível;

II – unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

III – unidade hospitalar;

IV – unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo; e

V – unidades de privação de liberdade.

Art. 83. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas;

I – por interesse do usuário, somente nos seguintes casos:

- a) De demolição da edificação ou fusão de ligações;



- b) Interdição judicial ou administrativa da edificação sem condições de habitabilidade ou uso;
- c) Desapropriação de imóvel por interesse público.

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

- a) Interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 78 e 79;
- b) Desapropriação do imóvel;
- c) Fusão de ramais prediais; e
- d) Lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio.

§ 1º 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.

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

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

Art. 84. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 85. Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

## **CAPITULO XVII**

### **DA RELIGAÇÃO**

Art. 86. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo prestador de serviços.

Art. 87. Cessado o motivo da interrupção e/ ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes e após a solicitação do cliente, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 88. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

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

I – Informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência;

II – Prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

## **CAPITULO XVIII**

### **DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO**



Art. 89. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I – Medidas; ou

II – Não medidas.

Art. 90. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

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

§ 2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário no primeiro mês em que for constatado o impedimento, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

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

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

II – A adoção do consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizado.

§ 4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifique saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o saldo remanescente deverá ser parcelado em 3 (três) vezes, de acordo com a sua faixa tarifária anterior.

§ 5º O critério descrito no parágrafo anterior não se aplica no caso em que a leitura do hidrômetro não estiver sendo feita em função de impedimento provocado pelo usuário, em período não superior a 3 (três) ciclos de faturamento, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviços, sem direito a futura compensação.

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

Art. 91. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela AGESAN.

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

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

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

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

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





§ 6º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos hidrômetros e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

Art. 92. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I – Em localidades com até 1.000 (mil) ligações;

II – Em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos;

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

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

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

Art. 93. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado, pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

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

## CAPITULO XIX

### DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 94. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

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

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no artigo 27 da lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

Art. 95. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

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

II – quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios no artigo 105; e

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



Art. 96. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I – à irregularidade constatada;

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

III – aos elementos de apuração da irregularidade;

IV – aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

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

VI – à tarifa utilizada.

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

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

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

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

Art. 97. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

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

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

II – prazo de reclamação até 30 (trinta) dias após o vencimento da fatura.

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário deverá apresentar ao prestador de serviços declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 3º O prestador de serviço deverá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de agosto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 5º O usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má-fé ou a negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

§ 6º Considera-se vazamento oculto, o volume excessivo de água causado por perdas de difícil identificação e localização, nas instalações internas do imóvel.



I – Não se considera vazamento oculto, o volume excessivo de água causado por perdas visíveis, nas instalações internas do imóvel, tais como:

- a) Em válvulas de descarga, torneiras e chuveiros;
- b) Por fissura em reservatórios;
- c) Por defeitos nas válvulas de flutuador (boias);
- d) Por defeito no extravasor do reservatório superior (ladrão).

## **CAPITULO XX**

### **DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS**

Art. 98. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas de vencimento.

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

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

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

Art. 99. Quando houver alto consumo, o prestador de serviços deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 100. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

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

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

II – 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública; e

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

§ 2º Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

Art. 101. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I – nome do usuário;

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

III – endereço da unidade usuária;

IV – número do hidrômetro;



V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI – data da leitura anterior e atual;

VII – data de apresentação e de vencimento da fatura;

VIII – consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX – histórico do volume fornecido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

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

XI – discriminação dos serviços prestados, com respectivos valores;

XII – descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII – multa e mora por atraso de pagamento;

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

XV – indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços; e

XVI – identificação de faturas vencidas e não pagas até a data.

Art. 102. Além das informações relacionadas no artigo 102, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculadas de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político partidárias.

Art. 103. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha dos usuários, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 104. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 96, sofrerão acréscimos de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

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

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

Art. 106. Caso o usuário tenha sido cobrado em quantia indevida, quando houver solicitação em contrário, essa quantia indevida deverá ser devolvida automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 1º O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de valores cobrados indevidamente, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§ 2º Os casos de cobrança em duplicidade, ensejarão a devolução dos valores indevidamente faturados na forma simples, além das correções a que se refere o artigo 105.

Art. 107. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses. De acordo com o cadastro da edificação, levantado quando da constatação da irregularidade – categorias de uso e economias.



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

Art. 108. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínio e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 109. A emissão da fatura poderá ser cancelada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I – por interesse do usuário em casos de:

- a) Demolição;
- b) Interdição judicial;
- c) Desapropriação de imóvel por interesse público.

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

- a) Fusão das economias;
- b) Interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

III – outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela AGESAN.

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

Art. 110. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art.112. A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m<sup>3</sup> (dez metros cúbicos) mensais por categoria residencial e comercial, e 15m<sup>3</sup> (quinze metros cúbicos) mensais para as demais categorias.

§ 1º O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no caput deste artigo.

§ 2º É vedado ao prestador serviços, conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e/ou esgoto, inclusive a entidades públicas federais, estaduais e municipais, salvo se previamente autorizado pela legislação do titular dos serviços, fato que deve ser ponderado na composição ou no reajustamento tarifário.

## **CAPÍTULO XXI**

### **OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS**

Art.112. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I – ligação de unidade usuária;

II – vistoria de unidade usuária;

III – verificação de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 70;

IV – religação de unidade usuária;

V – religação de urgência;



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

VII – outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela AGESAN.

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

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

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

§ 4º Ao serviço relacionado no inciso IV, será determinado uma taxa diferenciada para usuário inadimplente enquadrado em regime especial de tarifa subsidiada, assim homologada pela AGESAN.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 6º O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela AGESAN e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

## CAPÍTULO XXII

### DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art.113. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos;

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

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

III – Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

IV – Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);

V – Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VI – Ligação clandestina de água e esgoto;

VII – Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

VIII – Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

IX – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;

X – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;

XI – Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com débito;



XII – Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;

XIII – Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

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

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

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

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

XVIII – Interligação de instalações prediais de água em imóveis distintos sem débito;

XIX – Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro;

XX – Impedimento involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;

XXI – Instalação de aparelhos supressores de ar;

XXII – Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (CI).

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

Art.114. Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços.

Parágrafo único. A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela AGESAN.

Art.115. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

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

- a) Identificação do usuário;
- b) Endereço da unidade usuária;
- c) Número de conta da unidade usuária;
- d) Atividade desenvolvida;
- e) Tipo de medição;
- f) Identificação e leitura do hidrômetro;
- g) Selos e/ou lacres encontrados;
- h) Descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- i) Assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
- j) Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviço;



II – uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do prestador de serviços e à AGESAN;

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

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

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

- a) Aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) Na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou
- c) No caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas

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

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

Art. 116. Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

Art.117. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração

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





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

Art.118. Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido apresentado pelo prestador de serviços, desde que aprovado pela AGESAN.

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

## CAPÍTULO XXIII

### DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES

Art.119. O prestador de serviço é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou 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 advertência.

Art.120. 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.121. 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.122. 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 e apresentar metodologia utilizada.

Art.123. O prestador de serviço deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema, exceto na ocorrência de desastres naturais tais como estiagens, cheias, inundações, entre outros.



Art.124. O prestador de serviço deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo Poder Concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

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

II – cadastro por economia, de acordo com os termos do artigo 75;

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;

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.125. Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água e/ou redes de esgotamento sanitário, quando for prevista a fiscalização da implementação de obras pela AGESAN, o prestador de serviços deverá comunicá-la para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

## **CAPÍTULO XXIV**

### **DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

Art.126. O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela AGESAN.

Art.127. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

§ 1º Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido em todas as solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside.

§ 2º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e de esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Art.128. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do regulamento dos serviços públicos de água e de esgotos sanitários do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.



§ 2º O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta.

Art.129. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, o prestador de serviços deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

Art. 130. O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no artigo 113, § 6º, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o prestador de serviços adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art.131. O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 132. O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 133. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art.134. O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

## **CAPÍTULO XXV**

### **DAS RESPONSABILIDADES**

Art. 135. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 78 e 79 desta Resolução.

§ 2º O prestador de serviços deverá elaborar e apresentar à AGESAN, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, como o intuito de minimizar o problema, respeitadas as ações previstas no plano de saneamento básico da concessão.

§ 3º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento dos serviços essenciais, definidos no artigo 82, parágrafo único, quando o tempo de paralisação for superior a 18 horas.



Art. 136. Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador de serviços, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art.137. Na prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de 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 do serviço concedido, exceto quando oriundos de culpa exclusiva do usuário, fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário.

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

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

Art. 138. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

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

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

Art. 139. O usuário será responsável na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 140. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II – omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

## **CAPÍTULO XXVI**

### **DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

Art. 141. O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental vigente.

Art. 142. Os referidos sólidos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça a legislação ambiental.

§ 1º Nos casos de incineração, deverão ser respeitadas as normas de emissão de gases de combustão definidas na legislação ambiental.



§ 2º As cinzas resultantes do processo de incineração deverão ser dispostas em terrenos destinados a aterro sanitário, adotando-se as medidas necessárias para evitar a lixiviação de metais tóxicos em fontes de água superficiais ou subterrâneas, respeitando-se, em qualquer hipótese, a legislação ambiental.

Art. 143. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

## **CAPÍTULO XXVII**

### **DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL**

Art. 144. 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, nos casos previstos nos artigos: 78; 83; 110 e seus incisos; e

II – por ação do prestador de serviços quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária.

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

## **CAPÍTULO XXVIII**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 145 – A fiscalização da AGESAN, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pelo prestador de serviços, emitirá relatório:

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

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

§ 1º Ocorrendo não conformidades, a AGESAN dará ao prestador de serviços prazo para resolvê-las.

§ 2º Vencido o prazo dado e se não resolvida a não conformidade o prestador de serviços sofrerá sanções estabelecidas em Resolução específica.

§ 3º Durante as inspeções referidas no caput deste artigo, o prestador de serviços deve facilitar, à AGESAN, o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

Art. 146. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

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

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

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



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

Art. 147. Os usuários, mediante autorização por escrito, poderão receber ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 148. Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do regulamento dos serviços públicos de água e esgotos sanitários do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

Art. 149. 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 AGESAN, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta.

Art. 150. Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 151. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art. 152. Cabe à AGESAN resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Art. 153. 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.

Art. 154. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 155. Revogam-se as disposições em contrário.