

## **RESOLUÇÃO NORMATIVA nº 19, de 27 de março de 2019**

### **Estabelece Condições Gerais da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.**

**O Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS)**, no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I e 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência, e com fundamento no art. 23 da Lei federal nº11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

#### **CAPÍTULO I DO OBJETIVO**

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

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

Art. 2º A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS, pessoa jurídica de direito público, sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, financeira e orçamentária, compete fiscalizar o cumprimento desta Resolução, nos termos dos artigos 162 a 167.

#### **CAPÍTULO II DOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

##### **Seção I**

##### **Da competência do Prestador de Serviços**

Art. 3º Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a execução das obras e instalações necessárias; a operação, ampliação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; a coleta, o transporte, o tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos; o gerenciamento adequado dos resíduos provenientes dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário; o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os planos de saneamento e os contratos administrativos de delegação dos serviços, concessão ou de programa, inclusive de terceirização, no regime da Lei nº 8.666/93, para determinadas atividades.

Parágrafo único. Aplica-se ao caput os serviços prestados diretamente, mediante órgão ou entidade de sua administração direta ou que integre a sua administração indireta por órgão municipal ou por serviço autônomo municipal e ainda usuários organizados em cooperativas ou associações nos termos do inciso I, §1º do art. 10 da Lei federal nº 11.445/2007.

Art. 4º O prestador de serviços é responsável pela prestação adequada a todos os usuários, satisfazendo

as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

Art. 5º São de responsabilidade do prestador os serviços de abastecimento de água do imóvel até o cavalete, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, a partir da caixa de inspeção externa, inclusive, situada no passeio público ou na testada do imóvel.

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

§ 2º Quaisquer critérios e/ou parâmetros distintos adotados pelo prestador de serviços ou pelos usuários, que não sigam as normas técnicas adotadas, deverão ser tecnicamente justificados.

§ 3º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto.

§ 4º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro e cavalete, conforme normas do prestador de serviços.

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

## **Seção II**

### **Das Obras e Danos aos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário**

Art. 6º No caso das obras de ampliação, quando não observada a devida comprovação de viabilidade econômica e não estando as mesmas previstas nos planos municipais de saneamento básico, as despesas correrão por conta exclusiva do prestador dos serviços, salvo se previamente autorizadas pelo respectivo Município.

Art. 7º O prestador de serviços deverá, nas fases de elaboração dos projetos e execução das obras, obter todas as licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e ainda cumprir todas as especificações e normas técnicas que assegurem integral solidez e segurança à obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

Art. 8º As redes de distribuição de água e de coleta de esgotos sanitários e seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

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

Art. 9º Deverá o prestador dos serviços providenciar a adequada sinalização dos locais de serviços,

comunicando, inclusive, aos órgãos de trânsito competentes, a fim de resguardar a segurança do tráfego de veículos e pedestres.

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

Art. 10. Nos serviços que impliquem a demolição total ou parcial de muros e/ou passeios e na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela imediata execução e recomposição, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantida compatível com o muro, passeio e/ou pavimento anterior, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

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

Art. 11. O prestador de serviços solicitará ao titular dos serviços autorização para implantação de redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em logradouros, cujos greides não estejam definidos.

Parágrafo único. Na omissão ou recusa do titular dos serviços em fornecer o greide, conforme determinado no caput deste artigo, o prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações tornarem-se tecnicamente inadequadas.

Art. 12. Não serão de responsabilidade do prestador de serviços as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por empresas ou órgãos da administração pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais.

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

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

### CAPÍTULO III

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

Art. 13. Em empreendimentos privados e no caso de loteamentos públicos devidamente autorizados pelo titular dos serviços, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade técnica e econômico-financeira.

§ 1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para aprovação do projeto hidrossanitário/hidráulico com vista à futura interligação ligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

~~§ 2º Não constatada a viabilidade, o interessado deverá arcar com os custos referentes à adequação do empreendimento para tornar viável os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme metodologia de cálculo e critérios definidos pelo prestador de serviços.~~

§2º Não constatada a viabilidade, o interessado deverá arcar com os custos referentes à adequação necessária para viabilizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme metodologia de cálculo e critérios definidos pelo prestador de serviços. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

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

Parágrafo único. O projeto a ser submetido ao prestador de serviços também deverá estar de acordo com as normas em vigor.

Art. 15. As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelos interessados, mediante a celebração de contrato específico para realização de obras de extensão ou melhorias do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário e, poderão ser por ele executadas, a critério do prestador, sob a fiscalização deste e demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados e/ou com o próprio prestador, mediante a celebração de contrato de parceria.

Art. 16. As interligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão executadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras 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 regulamentares vigentes.

Art. 17. Os imóveis de ruas particulares/fechadas poderão, a critério do prestador, ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais de distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do prestador de serviços.

Art. 18. Para os sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, ficando a critério da legislação municipal local definir sobre a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação dos condomínios.

§ 1º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição

do imóvel são de responsabilidade do condomínio.

§ 2º O Município deverá incentivar que as novas edificações condominiais adotem padrões de sustentabilidade ambiental que incluam, entre outros procedimentos, a medição individualizada do consumo hídrico por unidade imobiliária.

Art. 19. As edificações ou grupamento de edificações, situadas internamente em cota:

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

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

§ 1º As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos usuários, exceto no caso citado no inciso II deste artigo.

§ 2º Para construção da estação elevatória individual ou coletiva, é necessário aprovação de projeto e fiscalização da execução pela concessionária.

Art. 20. Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporadores.

**CAPÍTULO IV**  
**DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO**  
**Seção I**  
**Dos Tipos de Atendimento ao Usuário**

Art. 21. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, por meio de profissionais, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos em seus devidos estados de conservação, acessíveis a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o encaminhamento de suas solicitações e reclamações.

§ 1º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários on-line e por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação ou solicitação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, ressalvadas as condições estabelecidas pela ARIS, e considerando o porte do prestador.

§ 2º Os usuários terão à disposição no site institucional do prestador, nos escritórios e postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta resolução, do Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, da Tabela dos Prazos e Valores dos Serviços, do Manual de Atendimento ao Usuário, bem como os critérios para faturamento, para conhecimento ou consulta.

§ 3º O prestador de serviços deverá manter em seu site institucional e postos de atendimento, espaço

destinado para registro de manifestação por escrito dos usuários.

§ 4º O registro de manifestação pelo usuário, mencionado no parágrafo anterior, será disponibilizado a partir do portal (web) na página de internet do prestador de serviços, observado o mesmo prazo de resposta, a ser oferecido por meio de correio eletrônico, cujo endereço deverá ser informado pelo usuário;

§ 5º Todas as formas de comunicação realizadas por parte do prestador de serviços (orais ou escritas) devem ser de forma compreensível e de fácil atendimento, quando for o caso; e

§ 6º A ARIS poderá, justificadamente, atenuar os requisitos exigidos no presente artigo, a fim de compatibilizar com a estrutura do prestador de serviços e com as especificidades do poder concedente.

Art. 22. O prestador deverá possuir página na internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

I - endereço das agências de atendimento presencial;

II - tabelas dos valores tarifários;

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

IV - tabela de serviços, preços públicos e prazos;

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

VI - formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;

VII - modelo de contrato de adesão e da fatura de cobrança;

VIII – manual de atendimento ao usuário;

IX - material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias, bem como outras orientações que entender necessárias;

X - link para o site da ARIS.

Art. 23. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito ou por meio eletrônico (através de e-mail solicitado no cadastro), no prazo de até 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

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

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

serviço.

Art. 24. O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal n. 10.048/2000, e suas atualizações.

## **Seção II Dos Direitos dos Usuários**

Art. 25. Ficam estabelecidos os seguintes direitos dos usuários:

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

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

III - ter a água religada ou a coleta de esgoto restabelecida em até 4 (quatro) horas no caso de suspensão indevida, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro;

IV - ser informado, com pelo menos 2 dias úteis de antecedência, sobre interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços;

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

## **CAPÍTULO V DOS PREÇOS E PRAZOS DE SERVIÇOS**

Art. 26. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no artigo 29:

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;~~

a) 7 (sete) dias úteis para vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso,

aprovação das instalações; (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

~~b) 6 (seis) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.~~

b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

§ 1º A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 33, § 1º, incisos V, VI, VII.

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

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

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

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 constatadas nas instalações de responsabilidade dos usuários:

a) havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado; e

~~b) os prazos reiniciarão logo após removido o impedimento.~~

b) os prazos reiniciarão, a partir da data de suspensão e após declaração do prestador que o impedimento foi removido. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

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

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

§ 5º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 3 (três) dias úteis, após os prazos dos incisos I e II do caput, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

Art. 27. Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e econômico-financeira, e capacidade orçamentária para a realização do



empreendimento.

Art. 28. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas redes de água e esgotos, adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 29. 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 nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 35, quando:

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

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

III - estiver fora da área abrangida no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

Art. 30. 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", disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços.

§ 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.

## CAPÍTULO VI DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 31. Salvo as situações excepcionadas nesta Resolução, toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da disponibilização e manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

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

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

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

§ 4º Será instituída a cobrança de tarifa pelo titular do serviço ou pelo prestador do serviço em razão da disponibilização e manutenção da infraestrutura de esgotamento sanitário, ainda que o usuário não realize a conexão da edificação à rede de esgoto, nos termos da resolução específica.

§ 5º O pagamento de tarifa, nos termos do § 4º, não isenta o usuário da obrigação de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário, sujeitando-o ao pagamento de multa e às demais sanções previstas na legislação.

§ 6º No caso de lotes com mais de uma edificação, isoladas ou geminadas, o prestador de serviços disponibilizará uma ligação para cada unidade usuária.

§ 7º Por ocasião da ligação das instalações prediais de esgoto à rede coletora, os sistemas de fossa e filtro ou qualquer outro sistema individual de tratamento deverá ser desativado, mantendo-se as caixas de gordura.

§ 8º Caso haja recalque dos efluentes, eles deverão fluir para uma “caixa de quebra de pressão”, situada a montante da caixa de inspeção externa, na parte interna do imóvel, de onde serão conduzidos em conduto livre até o coletor público, sendo de responsabilidade do usuário a execução, operação e manutenção dessas instalações.

Art. 32. 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;

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

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

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

Art. 33. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas fixadas pela conexão, disponibilização, manutenção e/ou

pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

I - apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

II - apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação, certidão de ocupação consolidada ou certidão de ligação precária, emitida pelo órgão municipal competente;

III - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos desta Resolução;

IV - 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;

V - instalar em locais apropriados e de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas do prestador de serviços;

VI - declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária e, se possível a estimativa de consumo/vazão na unidade usuária;

VII - celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; e

VIII - fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

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

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

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

Art. 34. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

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

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

II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes do artigo 31, § 3º desta Resolução;

III - pendente em nome de terceiros; ou

IV - cuja origem seja superior a 120 (cento e vinte) dias do pedido feito pelo usuário.

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

Art. 35. Para que as ligações possam ser realizadas deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no caput do artigo 47; e

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

Parágrafo único. O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento não estiver previsto no Plano de Saneamento Básico referente à delegação dos serviços.

Art. 36. Efetivada a ligação de água e/ou de esgoto, o usuário será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião do recebimento do contrato de adesão.

Art. 37. As ligações de água e/ou de esgoto de banheiros públicos, praças, jardins públicos e similares serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

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

Art. 38. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers, pontos e taxi e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 39. O ponto de entrega de água deve 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.

## CAPÍTULO VII DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

### Seção I

#### Das Ligações Temporárias

Art. 40. 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/provisório.

Art. 41. No pedido de ligação temporária, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será cobrado pelo consumo medido obrigatoriamente por hidrômetro.

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

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

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

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordada 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. 42. 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 anterior; e

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

### Seção II Das Ligações Definitivas

Art. 43. As ligações definitivas serão realizadas mediante a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente ao local onde se solicita a ligação.

Parágrafo único. Nas ligações de água e/ou de esgoto efetuadas em estabelecimentos industriais e de serviços, que tenham água como insumo, deverá o usuário declarar a previsão mensal do consumo de água no início de seu fornecimento.

Art. 44. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial temporário/existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Art. 45. 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. 46. Para atendimento a grandes consumidores, conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão, se assim entender o prestador:

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

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

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

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

Art. 47. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

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

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

§ 3º Nos casos de rede de esgotamento sanitário a ampliação estará sujeita à análise de viabilidade técnica e econômico-financeira

### **Seção III**

#### **Das Ligações em Áreas com Restrições de Ocupação**

Art. 48. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

#### **CAPÍTULO VIII**

##### **DA INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA**

Art. 49. A execução, operação e manutenção das instalações prediais e ramais condominiais de água, após o ponto de entrega, são de responsabilidade dos usuários e deverão ser projetadas e executadas conforme as normas legais, técnicas e orientações do prestador de serviços.

Art. 50. As instalações prediais hidrossanitárias poderão ser vistoriadas pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, mediante autorização do usuário.

Art. 51. 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.

Art. 52. Em toda edificação será obrigatória a instalação de reservatório de água, em conformidade com o disposto nas normas vigentes.

Art. 53. Observado a pressão mínima pelo prestador, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários a viabilização do seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 54. É vedado o emprego de bombas de sucção ou quaisquer outros dispositivos não autorizados, na rede de distribuição, ramal ou alimentador predial, que possam prejudicar a prestação dos serviços.

#### **CAPÍTULO IX**

##### **DA INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO**

Art. 55. A execução, operação e manutenção das instalações prediais e ramais condominiais de esgoto, após o ponto de coleta, são de responsabilidade dos usuários e deverão ser projetadas e executadas conforme as normas legais, técnicas e orientações do prestador de serviços.

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

Art. 56. É vedado:

I - o despejo de águas pluviais e de piscinas nas instalações prediais de coleta de esgotos sanitários;

II - 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, salvo autorização de passagem emitido pelo proprietário do imóvel que receberá o esgoto;

III – o despejo na rede pública de esgotos provenientes de banheiros químicos de qualquer espécie; e

IV – lançar os resíduos de caixa de gordura na rede pública de esgotamento sanitário.

Art. 57. 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 pública de esgotamento sanitário, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 58. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública de esgotamento sanitário, deverão ser tratados previamente pelo usuário, às expensas do mesmo, 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, prestação de serviços e/ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação.

Art. 59. É obrigatória a instalação, pelo usuário, de válvula de retenção no coletor predial de esgoto, antes da conexão à rede pública de esgotamento sanitário.

## CAPÍTULO X DOS RAMAIS E COLETORES

### Seção I

#### **Da Manutenção dos Ramais Prediais e Coletores Prediais**

Art. 60. O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintas.

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

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

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



§ 4º Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o § 3º, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

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

Art. 61. 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 edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 62. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 63. As ligações de água de unidades usuárias situadas em área rural poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

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

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

Art. 64. 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. 65. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

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

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

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

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

Art. 66. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de

esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

## **Seção II**

### **Da Supressão da Ligação de Água e/ou Esgoto**

Art. 67. Os ramais prediais de água e/ou esgotamento sanitário poderão ser desligados das redes públicas, havendo o conseqüente encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário, segundo as seguintes características e condições:

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

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

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

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

§ 1º No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

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

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

Art. 68. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

## CAPÍTULO XI DO HIDRÔMETRO

Art. 69. Toda unidade usuária deverá ter o consumo de água medido através de hidrômetro, sendo assegurado ao prestador de serviços o livre acesso de forma a permitir a instalação, vistoria, manutenção, corte e leituras.

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

Art. 70. 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 à um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 71. Ao critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), e havendo viabilidade técnica e econômica, poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume e da qualidade dos esgotos.

§ 1º A medição do esgoto incidirá sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

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

II - o consumo de água de fonte alternativa, medido ou estimado;

III - o volume de esgoto medido pelo prestador;

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

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

### **Seção I Da Proteção do Hidrômetro**

Art. 72. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção ou abrigos, padronizados de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços, e deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

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

§ 2º A reposição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao

usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

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

I - decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, não havendo ônus para o usuário; ou

II - decorrente da violação de seus mecanismos, havendo ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

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

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

Art. 73. O usuário é responsável pela guarda do hidrômetro instalado no ramal predial de sua unidade usuária, devendo comunicar imediatamente ao prestador de serviço qualquer irregularidade constatada.

Art. 74. Ao prestador de serviço é reservado o direito de cobrar do usuário todas as despesas decorrentes de furto ou avaria do hidrômetro e/ou cavalete.

Parágrafo Único - O prestador de serviços poderá dispensar o usuário do pagamento das despesas de reposição do hidrômetro furtado, inclusive, mediante o respectivo “Boletim de Ocorrência”, com data anterior à constatação da irregularidade pelo prestador de serviços.

## **Seção II Da Verificação do Hidrômetro**

Art. 75. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 76. O prestador de serviço realizará a aferição dos hidrômetros sempre que necessário ou por solicitação do usuário.

§ 1º Quando a aferição for solicitada pelo usuário e for constatado o funcionamento normal do hidrômetro, o serviço será cobrado, conforme “Tabela de Preços e Serviços” vigente.

§ 2º O prestador de serviços deverá informar ao usuário o resultado da verificação, mantendo disponível o laudo técnico para consulta ou retirada.

## **CAPITULO XII DO CADASTRO DE USUÁRIOS**

Art. 77. O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida,

ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

§ 1º O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da tarifa ao usuário, em especial quando a finalidade informada for residencial, caso em que a classificação será definida considerando as categorias de usuários Residencial ou Baixa Renda.

§ 2º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, para efeito de classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e o respectivo faturamento devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

§ 3º Na hipótese prevista no § 2º, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

Art. 78. Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador de serviços deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

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

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

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

§ 2º O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada e/ou efluente lançado na rede coletora; ou

II - omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

### CAPÍTULO XIII DO CADASTRO DAS ECONOMIAS

Art. 79. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

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

II - número de identificação da unidade usuária;

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

IV - número de economias por categorias de usuário;

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

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

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

VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização;

IX – número de telefone; e

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

Art. 80. Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de faturamento e comercialização, atendendo as seguintes características:

I – cada edificação com numeração própria;

II – cada unidade residencial, comercial, industrial ou pública habitável, com instalação hidrossanitária individual, mesmo sem numeração própria;

III – cada apartamento com ocupação residencial ou comercial, exceto os de hotéis, pousadas, motéis, casas de saúde ou similares;

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

V - cada grupo de 3 (três) unidades comerciais, com instalação de água em comum;

VI - cada grupo de 3 (três) apartamentos em hotéis, pousadas, motéis, unidade de saúde ou similares, com instalação de água em comum;

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

§ 1º A unidade econômica não caracterizada nos incisos deste artigo, para efeito da determinação do

número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

§ 2º Nos casos dos incisos V e VI que o total não for divisível por 03 (três), a fração restante será cadastrada como uma economia extra.

Art. 81. As economias integrantes de uma mesma unidade usuária serão cadastradas individualmente de acordo com a categoria de uso.

Art. 82. Para efeito de cadastro, faturamento e comercialização, as economias dos imóveis atendidos com serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, serão classificadas nas respectivas categorias, nos termos da resolução específica.

**CAPÍTULO XIV**  
**DOS ASPECTOS FINANCEIROS**  
**Seção I**  
**Da Determinação do Consumo**

Art. 83. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

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

§ 2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, 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 utilizada.

§ 4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 5º No caso do impedimento ser motivado pelo usuário, o faturamento continuará a ser realizado pela média, nos termos do § 1º deste artigo, até que o usuário promova a instalação da caixa de proteção ou cubículo, conforme regulamentação do prestador de serviços, quando então será promovido o ajuste de volumes e valores.

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

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

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

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

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

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

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

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

Art. 85. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

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

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

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

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

§ 2º A adoção de intervalo de leitura e/ou de faturamento plurimensal deve ser precedida de divulgação



aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 86. Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, o qual não poderá ser superior a 20m<sup>3</sup> (vinte metros cúbicos) por cada economia.

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

~~Art. 87. Quando houver consumo anormal, o prestador alertará o usuário sobre o fato imediatamente, no ato da leitura, descrita em destaque na fatura, quando detectadas anomalias do consumo medido, conforme critérios propostos pelo prestador, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.~~

Art. 87. O prestador poderá alertar o usuário sobre “consumo anormal”, quando detectadas anomalias do consumo medido, conforme critérios propostos pelo prestador, instruindo-o, para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

~~Art. 88. O prestador deverá reter a fatura para verificação comunicando imediatamente o usuário, no ato da leitura, através de “Comunicado de Fatura Retida por Consumo Anormal”, quando detectadas anomalias do consumo medido, conforme critérios propostos pelo prestador.~~

Art. 88. O prestador poderá reter a fatura para verificação comunicando imediatamente o usuário através de “Comunicado de Fatura Retida por Consumo Anormal”, conforme critérios propostos pelo prestador. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

## **Seção II**

### **Do Aumento do Volume Medido**

Art. 89. 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 constatados 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 por meio do comunicado de consumo anormal.~~

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados 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, se for o caso. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

§ 2º 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.

~~§ 3º O prazo de reclamação do usuário é de até 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data de leitura e da entrega do comunicado de fatura retida/consumo anormal.~~

§ 3º O prazo de reclamação do usuário é de até 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data de leitura. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

~~§ 4º 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.~~

§ 4º 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, juntando os documentos que comprovem sua realização. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

§ 5º O prestador de serviços poderá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

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

§ 7º O usuário perderá o direito ao desconto, referido no § 1º, se for comprovada a má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

## CAPÍTULO XV DA REMUNERAÇÃO

Art. 90. Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados, sob a forma de tarifas e outros preços públicos, a ser faturado por economia, de acordo com Resolução da ARIS, de modo que atenda à geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos no Plano Municipal de Saneamento Básico, a recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço em regime de eficiência e a remuneração adequada do capital investido pelo prestador dos serviços.

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

Art. 91. É vedado ao prestador de serviços conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e esgoto, inclusive a entidades públicas federais, estaduais e municipais.

Art. 92. A tarifa de esgoto será calculada com base no valor correspondentes ao valor faturada de água, nos termos da deliberação da ARIS.

### Seção I

## **Dos Contratos de Adesão Especiais**

Art. 93. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando-se o usuário pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 94. O contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

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

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

III - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver;

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

V - critérios de rescisão; e

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

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

Art. 95. É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário entre o prestador de serviço e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta, em conformidade com outorga de órgão competente de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada;

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

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;

V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

## **Seção II** **Da Fatura de Água e Esgoto**

Art. 96. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e 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.

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

§3º – Nos casos de problemas na emissão da via original ou incorreções no faturamento o prestador enviará segunda via da fatura sem ônus para o usuário.

Art. 97. Os serviços de coleta e tratamento de águas residuárias caracterizadas como despejo industrial poderão sofrer acréscimo de preço em função da carga poluidora dos despejos, previsto em resolução tarifária da ARIS.

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

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

Art. 98. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação no endereço da unidade usuária ou por meio digital.

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

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

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

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

§ 2º O prestador deverá proporcionar meios alternativos para que o usuário tenha acesso à fatura, podendo cobrar por isso, quando solicitado.

Art. 99. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

- II - número ou código de referência (matrícula) e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do medidor;
- V – datas e leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data de apresentação e de vencimento da fatura;
- VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VIII- histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;
- IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- X - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XII - multa e mora por atraso de pagamento;
- XIII – número do telefone do plantão do prestador e também os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARIS;
- XIV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora;
- XV - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;
- XVI - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto Federal n. 5.440/2005; e
- XVII - aviso sobre a constatação de alta de consumo.

Art. 100. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Parágrafo único. A cobrança de taxa ou tarifa dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos poderá ser arrecadada por meio da fatura dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 101. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

Art. 102. 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: será realizado os ajustes no faturamento seguinte, nas devidas faixas de consumo.

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

Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada, preferencialmente por meio de compensação nas faturas subsequentes ou por depósito bancário, a pedido do usuário.

Art. 103. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

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

II - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 108;

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. 104. 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 ARIS, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência.

Art. 105. Nas edificações ligadas 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 imóvel, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

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

Art. 106. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição da edificação;

II - fusão de economias;

III - incêndio;

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

V - casos de força maior (enchente, vendaval ou outras condições climáticas adversas).

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

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

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

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

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

VII - outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela ARIS.

§ 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.~~

§ 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. (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)

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

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

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

### **Seção III Da Cobrança**

Art. 108. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

§ 2º O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida.

Art. 109. Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

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

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

Art. 111. O prestador deverá encaminhar ao usuário declaração de quitação anual de débitos nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009, por ocasião do encaminhamento da fatura a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

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



CAPÍTULO XVI  
DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS  
**Seção I**  
**Das Condições Gerais das Instalações Operacionais**

Art. 112. O prestador de serviços deverá zelar por suas instalações operacionais com relação à segurança, limpeza e organização, manutenção, identificação, bem como atender a todas as obrigações institucionais e legais.

Art. 113. O acesso de pessoas não autorizadas às unidades operacionais é proibido, sendo necessária a existência de dispositivos de proteção nas referidas unidades, devidamente sinalizados, e que impeçam esse acesso.

Art. 114. Todas as unidades, equipamentos e produtos dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como seus dispositivos, devem estar em estado adequado de conservação, pintura e limpeza.

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

Art. 115. É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva na área de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto.

Art. 116. Não é permitida a ocorrência de vazamentos nas bombas, registros, tubulações e reservatórios nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, devendo o prestador executar as manutenções corretivas sempre que da ocorrência de vazamentos nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 117. Os produtos químicos relacionados ao tratamento de água e esgoto devem ser armazenados de maneira adequada e em local próprio, dentro dos prazos de validade estabelecidos nas embalagens.

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

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

Art. 118. Os funcionários do prestador de serviços, próprios ou terceirizados, deverão usar vestimentas adequadas às suas atividades na prestação de serviços e, quando necessário, utilizar Equipamento de Proteção Individual (EPI).

Art. 119. Os resíduos e efluentes gerados a partir dos processos de tratamento de água e esgoto devem possuir disposição final adequada, respeitando as legislações ambientais vigentes.

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

§ 2º O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição

ambientalmente adequada dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento.

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

§ 4º O prestador de serviços não poderá receber lodos, resíduos de tratamento preliminar de estações de tratamento de esgoto e de estações elevatórias de esgoto, tais como areia, gordura e resíduos do gradeamento ou outros resíduos contaminantes, sendo líquidos ou sólidos, na rede de esgotos, sejam próprios ou de terceiros.

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

Art. 120. Os efluentes gerados pelas instalações do prestador de serviços poderão ser lançados no corpo receptor, de forma tal que não ultrapasse os padrões estabelecidos em sua classificação, não afete a estética do local de sua descarga, nem possibilite condições desfavoráveis de odores e proliferação de insetos e vetores.

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

Art. 121. O prestador de serviços deve dispor dos seguintes documentos para as instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

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

II – licença, autorização ou aprovação dos órgãos competentes;

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

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

Art. 122. Além do exposto nos artigos deste Capítulo, as condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem também obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da ABNT.

## **Seção II** **Do Sistema de Abastecimento de Água (SAA)**

Art. 123. Instalações como barragens, lagoa de passagem e lagoa de acumulação devem passar por constante manutenção de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais

sobrenadantes que comprometam o processo de captação de água bruta ou que afete a sua segurança.

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

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

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

Art. 124. Deve-se observar na captação subterrânea a existência de poços com estrutura apropriada como tampa e laje de proteção e facilidade de realização de trabalhos de manutenção.

Art. 125. O prestador de serviços deve comunicar, de imediato, à ARIS e às autoridades competentes sanitárias, ambientais e de gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetem a água bruta fornecida às estações de tratamento, identificando as medidas necessárias e adotando aquelas de sua responsabilidade, para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas estações de tratamento.

Art. 126. A estação de tratamento de água deve apresentar macromedidor de vazão de água tratada e caixas de passagem, proteção ou inspeção possuindo tampas ou grade de proteção adequada.

Art. 127. Os dutos condutores de produtos químicos da estação de tratamento de água devem estar dispostos de modo que não haja sobreposição com outros materiais e equipamentos, evitando por em risco a integridade dos mesmos.

Art. 128. A água que o prestador de serviços fornecer para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente do Ministério da Saúde.

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

Art. 129. Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, o prestador de serviços deverá:

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

II - proteger o usuário mediante a adoção de medidas, a exemplo de:

a) cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos para os serviços essenciais;

b) esgotar a água contaminada para local aceito pelas autoridades sanitárias, ambientais e de gestão

dos recursos hídricos, e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível;

c) continuar o fornecimento de água, sempre que não estiver ameaçada a saúde da população, advertindo os usuários sobre as precauções que devem tomar ao consumi-la;

d) em todos os casos, informar à ARIS, às autoridades locais e aos meios de comunicação, sobre a situação existente.

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

Art. 130. As adutoras e linhas de recalque devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, manobras) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção.

Art. 131. As instalações dos reservatórios devem conter os seguintes dispositivos:

I - indicador de nível de água;

II - escada de acesso e guarda-corpo, no caso dos reservatórios elevados e reservatórios apoiados com mais de 6 (seis) metros de altura, salvo casos específicos;

III - cobertura com tela de proteção;

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

V - tubulações de ventilação; e

VI - macromedidores, salvo casos específicos.

Parágrafo único. O prestador de serviços deve executar limpeza dos reservatórios conforme cronograma operacional, não podendo tal serviço ultrapassar período superior a 12 (doze) meses, ou sempre que as análises laboratoriais identificarem desconformidade nos padrões de potabilidade estabelecidos na legislação federal.

Art. 132. A rede de distribuição de água deve ser mantida em bom estado de conservação e limpeza, com o funcionamento adequado dos registros de manobra e de limpeza.

§ 1º O prestador deverá proceder a limpeza da rede de distribuição de água é executá-la, quando através do programa de monitoramento da água distribuída, aprovado pela Vigilância Sanitária Municipal for identificada alteração na qualidade da água ou sempre após a realização de serviços de manutenção.

§ 2º Os ramais prediais da rede de distribuição devem estar aterrados adequadamente, ficando proibida a exposição destes.

Art. 133. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10mca (dez metros de coluna de água), e máxima de 50mca (cinquenta metros de coluna

de água), referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água.

§ 1º Para atender aos limites de pressão, a rede deve ser subdividida em zonas de pressão.

§ 2º Os valores da pressão estática superiores à máxima e da pressão dinâmica inferiores à mínima podem ser aceitos, desde que justificados técnica e economicamente.

§ 3º O prestador de serviços será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o caput deste artigo, caso comprove que:

I - a baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas, desde que o prestador de serviços tenha dado o aviso prévio de 48 (quarenta e oito) horas aos usuários afetados;

II - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros ou por culpa exclusiva do usuário, não vinculados ao prestador de serviços.

Art. 134. Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador adotará, além das ações previstas no plano de emergência e contingência, medidas para incentivar a redução do consumo de água.

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

Art. 135. O prestador de serviços deverá dispor para suas unidades operacionais do sistema de abastecimento de água dos seguintes documentos:

I – cadastro georreferenciado do sistema de abastecimento de água;

II - planta de pressões da rede de distribuição de água;

III - outorga do uso da água dos mananciais utilizados na captação e licenciamento ambiental, se for o caso; e

IV – plano de amostragem atualizado com base nos dados de população do IBGE, aprovado pela autoridade de saúde.

### **Seção III** **Do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES)**

Art. 136. O prestador de serviços deverá apresentar cronograma de inspeção das redes coletoras, poços de visita e estações elevatórias e proceder a limpeza/manutenção preventiva sempre que identificada/diagnosticada problemas de interrupção ou redução da vazão de esgoto.

Art. 137. As estruturas de ventilação do poço seco e do poço de sucção necessitam estar desobstruídas e em adequado estado de conservação, além de apresentar tampas de inspeção.

Art. 138. O prestador de serviços deverá desenvolver programas de monitoramento dos Sistemas de

Esgotamento Sanitário.

§ 1º O Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário deverá contemplar cada unidade operacional, bem como os pontos de coleta do sistema onde são lançados efluentes industriais.

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

Art. 139. O prestador de serviços deverá dispor para suas unidades operacionais do sistema de esgotamento sanitário dos seguintes documentos:

I - cadastro de sistema de esgotamento sanitário, abrangendo, rede coletora, estações de recalque, linhas de recalque e estações de tratamento em operação, assim como o plano de expansão do sistema;

II - documentos comprobatórios da destinação adequada do lodo proveniente das estações de tratamento, conforme artigo 119.

## CAPÍTULO XVII DOS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Art. 140. O prestador de serviços utilizará instrumentos permanentes de medição para gerar informações referentes à:

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

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

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

Art. 141. O prestador de serviços manterá as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário organizadas e atualizadas, sendo obrigatório:

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

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

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

IV – cadastro técnico dos equipamentos eletromecânicos existentes no sistema, incluindo sobressalentes, contendo datas de fabricação, aquisição e instalação, bem como marca, modelo e demais especificações técnicas; e

V - registro sobre as condições de operação das instalações dos sistemas públicos de abastecimento

de água e de esgotamento sanitário.

Art. 142. Devem os prestadores de serviços fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto a Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), vinculado ao Ministério das Cidades; e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária ou outros que venham a substituí-los, sem prejuízo do preenchimento do SISARIS.

## CAPÍTULO XVIII DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

Art. 143. Os usuários ficam sujeitos à ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução, dentro dos limites da legislação e dos atos de delegação dos serviços.

Art. 144. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

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

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

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

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

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

c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;

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

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

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

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

VI - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII - Ligação clandestina de água e esgoto;

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

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

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

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

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

XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

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

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

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

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

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

XIX - Instalação de aparelhos supressores de ar;

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

XXI – Intervenção e/ou deslocamento de ramal/cavalete sem o consentimento do prestador de serviços;

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

§ 1º É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que seja atendido as portarias do INMETRO.

§ 2º Em caso de reincidência, no prazo de até 12 (doze) meses, o prestador de serviços poderá cobrar as infrações com valor em dobro.

§ 3º O prestador de serviço pode solicitar a padronização obrigatória da ligação de água para qualquer infração cometida, além da aplicação de multa, se for o caso.

Art. 145. 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, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.



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

Art. 146. Quando o prestador de serviços identificar o lançamento de esgotos na rede de águas pluviais realizado pelo usuário, deverá denunciar às autoridades competentes.

Art. 147. 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 “Auto de Infração”, numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

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

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

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

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

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

- a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; 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.
- d) em casos onde houver a regularização da irregularidade constatada, considera-se o primeiro consumo do ciclo completo.

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

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

Art. 148. 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 do prestador de serviços cabe recurso à ARIS no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão.

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

## CAPÍTULO XIX DOS MOTIVOS E DA DIVULGAÇÃO NA INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA

Art. 149. O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Art. 150. O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 (quarenta e

oito) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

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

Art. 151. No caso de interrupção do serviço com duração superior a 18 (dezoito) horas, o prestador de serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

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

Art. 152. 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;

V - solicitação do usuário, nos limites desta resolução;

VI - não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo prestador de serviços e ultrapassado o prazo para a devida regularização.

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

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

Parágrafo único. Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar o usuário, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso V deste artigo;

Art. 153. 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 impedir que o representante ou preposto do prestador de serviços tenha acesso livre ao padrão de ligação de água e a caixa de ligação de esgoto;

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

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

§ 2º Para fins de aplicação do inciso I do presente artigo, não poderá ser procedida a interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água com fundamento no não pagamento de tarifas vencidas há mais de 120 (cento e vinte) dias.

§ 3º É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços pelo impedimento de acesso ao hidrômetro do usuário que não tenha sido tempestivamente notificado acerca dificuldade de efetivação da leitura.

§ 4º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 5º 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.

§ 6º Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

§ 7º 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.

Art. 154. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito, ter a dívida registrada em cartório de protesto e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 155. Havendo acordo de parcelamento dos débitos e quitação da 1ª parcela, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 156. A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios estabelecidos na legislação federal ou em norma específica.

Art. 157. A interrupção ou a restrição da distribuição de água 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 ARIS, 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 combustíveis;

II - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

III - unidade hospitalar;

IV - unidade operacional do serviço público de limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos;

V - unidades que tenham cadeias, penitenciárias ou similares.

Art. 158. Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Art. 159. O prestador de serviços deverá comunicar imediatamente à ARIS todas as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como: rompimento de adutoras, by pass (desvio) em ETEs, paralisação no bombeamento de esgotos, vazamentos de produtos perigosos e outros da mesma natureza.

## CAPÍTULO XX DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 160. Após cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 161. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

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

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

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

## CAPÍTULO XXI DAS ATRIBUIÇÕES DA ARIS

Art. 162. Cabe à ARIS resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Art. 163. É condição de validade do instrumento ou da ação do prestador de serviços a homologação prévia pela ARIS relativa ao:

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

§ 2º Enquadramento em regime especial de tarifa social ou de baixa renda nos termos do § 4º, artigo 107.

§ 3º A aplicação de solução especial, em caso de restrição de disponibilidade de água nos termos do artigo 134, quando for impossível ou economicamente inviável a aplicação dos critérios técnicos definidos para a prestação dos serviços.

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

§ 5º Parâmetros para fixação dos valores das multas aplicadas pelo prestador de serviços ao usuário, quando da constatação de irregularidades, nos termos do artigo 148 e 149.

§ 6º Critérios extraordinários propostos pelo prestador de serviços para cancelamento ou alteração da fatura nos termos do artigo 106.

§ 7º Contrato especial de demanda garantida para grandes usuários, a serem definidos em resolução específica da ARIS.

§ 8º Outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, exceto àqueles já previstos no artigo 107.

Art. 164. Cabe à ARIS o estabelecimento de medidas de cunho tarifário que incentivem à redução do consumo de água pelo prestador de serviços quando houver restrição de disponibilidade de água.

Art. 165. Caberá à ARIS a fiscalização das instalações operacionais do prestador de serviços com a finalidade de identificar possíveis não conformidades que comprometam a prestação dos serviços.

Parágrafo único. A constatação de não conformidades por parte da ARIS gerará notificações ao prestador de serviços e este deverá realizar ações para atender às determinações e recomendações e/ou estará sujeito a penalidades, nos termos do contrato do consórcio público e resolução específica.

Art. 166. O prestador de serviços deverá manter, em formas virtual ou física, os registros das solicitações/reclamações dos usuários e das respectivas respostas, que deverão ser disponibilizados à ARIS sempre que requisitado pela agência.

Art. 167. A ARIS terá acesso, quando da solicitação, a todos os documentos e recursos submetidos pelo poder concedente, prestador de serviços ou pelo usuário, promovendo a mediação entre as partes envolvidas.

## CAPÍTULO XXII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 168. Prazos mais benéficos aos usuários em sentido diverso sobre a prestação de serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 169. 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.

Parágrafo único. Na resolução desses casos, a ARIS poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços, desde que não contrário às normas reguladoras.

Art. 170. A presente Resolução aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 171. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 172. Revoga-se a Resolução Normativa nº 001, de 28 de abril de 2011.

Art. 173. Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação.

Florianópolis, 27 de março de 2019.

Conselheiro Roberto Aurélio Merlo (Presidente)  
Conselheiro Silvio José Martins Filho  
Conselheira Stefânia Martins Hofmann Mohedano  
Conselheiro Marco Aurélio Alberton  
Conselheiro Eduardo Luiz Pereira

## ANEXO ÚNICO - TERMINOLOGIA

- I - adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;
- II - água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;
- III - água tratada: água submetida a tratamento, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano;
- IV - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial;
- V ~~alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 40% (quarenta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;~~ (Redação dada pela Resolução Normativa nº 20/2019)
- VI - caixa de ligação de esgoto: dispositivo padronizado ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, no passeio público, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;
- VII - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;
- VIII - ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;
- IX - 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;
- X - coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- XI - consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos mensais definido pela ARIS ou pelo titular dos serviços;
- XII - contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;
- XIII - contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;
- XIV - corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- XV - despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;
- XVI - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- XVII – estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;
- XVIII - fatura: nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;
- XIX - fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;
- XX – hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;
- XXI - imediata execução e recomposição: responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XXXI - 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;

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

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

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

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

XXXVI - 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;

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

XXXVIII - rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XXXIX - rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

XL - registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

XLI - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

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

XLIII - restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retornar o fornecimento do serviço suspenso em decorrência de corte;

XLIV - sistema condominial de esgoto - sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;

XLV - sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XLVI - sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

XLVII - 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;

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

XLIX - 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;

L - vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção, as vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados; e

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