

AGÊNCIA TOC. DE REG., CONT. E FISC. DE SERV. PÚBLICOS - ATR

Presidente: **NELITO VIEIRA CAVALCANTE**

RESOLUÇÃO ATR Nº. 027/2009

Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes do convênio entre Municípios e o Estado do Tocantins

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO que a Presidência da ATR é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos da Lei nº. 1.758 de 02 de janeiro de 2007 e o Decreto nº. 3.133 de 10 de setembro de 2007;

CONSIDERANDO o que dispõe o Art. 175 da Constituição Federal art. 23 e 29 da Lei Federal 8.987/95;

CONSIDERANDO o que dispõe os Arts 21, 22 e incisos e art. 37 da Lei Federal nº. 11.445/2007;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 5 da lei estadual nº. 1.758/2007;

CONSIDERANDO o disposto nos Convênios existentes com os Municípios e o Estado do Tocantins;

CONSIDERANDO o disposto nos Contratos de Concessão para exploração dos Serviços Públicos de Água e Esgotamento Sanitário que entre si celebram o Governo do Estado do Tocantins e a Companhia de Saneamento do Tocantins – SANEATINS

RESOLVE promulgar a seguinte Resolução:

Art. 1º Esta Resolução disciplina os procedimentos gerais a serem adotados por esta Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Tocantins – ATR nas ações de fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário decorrentes do convênio entre o Estado do Tocantins e Municípios.

Art. 2º Para efeito desta Resolução, a Ação de Fiscalização caracteriza-se pela realização de uma ou mais das seguintes atividades: vistorias técnicas, informações verbais, observação de condições e atividades, exame de documentos, produção de evidências objetivas através de fotos, medições, ensaios ou outros meios, e reuniões da equipe de fiscalização com o pessoal do Prestador de Serviços nas áreas de interesse da fiscalização.

Art. 3º A Ação de Fiscalização visará:

I - Zelar pela prestação adequada dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos da legislação vigente;

II - Identificar as conformidades ou não-conformidades dos elementos dos sistemas fiscalizados com os requisitos especificados na legislação vigente;

III - Determinar as condições dos sistemas fiscalizados no atendimento aos Usuários;

IV - Prover à Concessionária oportunidade para melhorar a prestação de seus serviços;

V - Atender aos requisitos regulamentares.

Art. 4º A Ação de Fiscalização será precedida de comunicado através de ofício à direção da Concessionária, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, no qual constará:

- a) Identificação e endereço da ATR;
- b) Data do início da Ação de Fiscalização e data prevista para o término da ação;
- c) Local e escopo da Ação de Fiscalização;
- d) Identificação do técnico responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, telefone e endereço do correio eletrônico para contato;
- e) Identificação dos técnicos integrantes da equipe de fiscalização;
- f) Local e data da emissão do ofício.

§ 1º A critério da ATR, quando constatada suspeita de irregularidade na prestação dos serviços e em virtude da oportunidade ou emergência da ocorrência, fica dispensada a comunicação prévia a que se refere este artigo, procedendo uma Ação não programada.

§ 2º A data prevista para o término da Ação de Fiscalização poderá ser prorrogada a critério da equipe de fiscalização, devendo o responsável pela ação comunicar através de ofício a nova data à Concessionária.

§ 3º Anterior ao prazo estabelecido no caput deste artigo, a ATR poderá a seu critério solicitar reunião com a Concessionária para explicitar os objetivos, métodos e informações necessárias a Ação de Fiscalização.

Art. 5º A equipe de fiscalização poderá determinar ou ajustar prazos com a Concessionária para entrega de documentos, prestação de esclarecimentos ou complementação de informações.

§ 1º A critério da equipe de fiscalização, estes prazos poderão ser prorrogados, desde que a Concessionária solicite e justifique formalmente a prorrogação antes do vencimento do prazo programado.

§ 2º O não cumprimento do disposto neste artigo caracteriza embaraço à fiscalização e descumprimento do Convênio firmado entre a ATR e os Municípios. Dessa forma iniciam-se os procedimentos administrativos para apuração de infrações e aplicação de penalidades.

Art. 6º A equipe de fiscalização poderá a qualquer tempo solicitar esclarecimentos e complementações ao Prestador de Serviços acerca da Ação de Fiscalização, podendo haver reiteração da solicitação quando os esclarecimentos e complementações não tenham sido satisfatórias.

Art. 7º A Ação de Fiscalização será, ao final, objeto de um Relatório de Fiscalização, emitido pela equipe de fiscalização, contendo:

- a) Identificação da ATR e respectivo endereço;
- b) Identificação do Prestador de Serviços e respectivo endereço;
- c) Definição do objetivo da Ação de Fiscalização;
- d) Período de realização da Ação de Fiscalização;
- e) Descrição dos fatos apurados;
- f) Relação das normas e legislação incidente;
- g) Determinações e/ou Recomendações de ações a serem empreendidas pelo Prestador de Serviços;
- h) Identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, função, número da matrícula e assinatura;
- i) Local e data do relatório.

Art. 8º Caso sejam constatadas irregularidades, será emitido Termo de Notificação em duas vias, conforme modelo anexo, no qual constará:

- a) Identificação do órgão fiscalizador e respectivo endereço;
- b) Nome, endereço e qualificação da notificada;
- c) Descrição dos fatos apurados;
- d) Determinação de ações a serem empreendidas pela notificada, com seus respectivos prazos;
- e) Relação das recomendações de ações a serem atendidas pela notificada;
- f) Identificação do representante do órgão fiscalizador, com seu cargo, função, número da matrícula, conselho de classe e assinatura;
- g) Local e data da lavratura.

Parágrafo Único. Quando do recebimento pela Concessionária, o Termo de Notificação deverá ser assinado pelo Presidente da Concessionária ou pelos seus prepostos.

Art. 9º Será instaurado Processo Administrativo com uma via do Termo de Notificação e o Relatório de Fiscalização correspondente. A outra via do Termo de Notificação, juntamente com cópia do Relatório de Fiscalização, será enviada à direção da Concessionária que, a partir da data de recebimento do Termo de Notificação, terá o prazo de 15 (quinze) dias para manifestar - se sobre o mesmo, inclusive juntando os comprovantes que julgar conveniente.

Art. 10. Após a manifestação da Concessionária sobre o Termo de Notificação, a Coordenação responsável pela fiscalização emitirá Parecer sobre a manifestação. O Parecer será juntado ao Processo Administrativo.

§ 1º O parecer poderá ser conclusivo com o encerramento da Ação de Fiscalização.

§ 2º Quando da análise da manifestação da Concessionária poderão ser solicitadas outras informações julgadas necessárias ao melhor esclarecimento dos fatos.

§ 3º O parecer poderá estabelecer prazos para as correções das não-conformidades apresentadas no Termo de Notificação

§ 4º Terminado o prazo assinalado para o cumprimento das determinações e recomendações desta Agência, a Coordenadoria responsável, desenvolverá Ação de Acompanhamento que no final emitirá Relatório de Conclusão da Ação de Fiscalização ou iniciam-se os procedimentos administrativos para apuração de infrações e aplicação de penalidades previstas, se for o caso. Encerrando-se assim, a Ação de Fiscalização.

Art. 11. Decorrido o prazo de 15 (quinze) dias para a manifestação da Concessionária sobre o Relatório de Fiscalização e o Termo de Notificação respectivo, sem que esta tenha se manifestado, iniciam-se os procedimentos administrativos para apuração de infrações e aplicação de penalidades previstas, encerrando-se assim, a Ação de Fiscalização.

Art. 12. Das decisões proferidas nos Art. 5º, Art. 10, Art. 11 caberá pedido de reconsideração à Diretoria de Regulação no prazo de 20 (vinte) dias, contados a partir do recebimento do Auto de Infração pela Concessionária.

Art. 13. As cópias do Processo Administrativo, contendo o Relatório da Ação de Fiscalização, o Termo de Notificação, Relatório de Acompanhamento ou Auto de Infração, se for o caso, serão encaminhadas ao Município Concedente do serviço ora inspecionado.

Parágrafo Único. As cópias serão encaminhadas ao Município, com manifestação da ATR através de Termo de Falhas e Transgressões, no qual constará:

- a) Identificação do órgão fiscalizador e respectivo endereço;
- b) Nome, endereço e qualificação do agente fiscalizado;
- c) Descrição dos fatos apurados;
- d) Falhas e transgressões identificadas;
- e) Identificação do representante do órgão fiscalizador, com seu cargo, função, número da matrícula e assinatura;
- f) Local e data da lavratura.

Art. 14. As decisões desta Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR deverão ser fundamentadas e publicadas.

Art. 15. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pela Presidência da ATR.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, em Palmas, aos 28 dias do mês de agosto de 2009.

NELITO VIEIRA CAVALCANTE
Presidente da ATR

ANEXO À RESOLUÇÃO ATR Nº. 027/2009

TERMO DE NOTIFICAÇÃO – TN			
1. ÓRGÃO FISCALIZADOR		TN Nº	
NOME:			
ENDEREÇO:			
TELEFONE:			
2. AGENTE NOTIFICADO			
NOME:			
ENDEREÇO:			
QUALIFICAÇÃO:			
3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS			
4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA			
5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR			
NOME:			
CARGO/FUNÇÃO:		MATRÍCULA Nº:	
Palmas-TO, ___/___/___	ASSINATURA:		
6. COMPROVAÇÃO DE RECEBIMENTO PELA NOTIFICADA			
RECEBI EM: ___/___/___	ASSINATURA/CARIMBO		

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTES TN, PARA MANIFESTAR SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES. 1º Via

RESOLUÇÃO ATR Nº. 028/2009

Disciplina a aplicação de penalidades por irregularidades na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO que a Presidência da ATR é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos da Lei nº. 1.758 de 02 de janeiro de 2007 e o Decreto nº. 3.133 de 10 de setembro de 2007;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 175 da Constituição Federal art. 23 e 29 da Lei Federal 8.987/95;

CONSIDERANDO o que dispõe os arts 21, 22 e incisos e art. 37 da Lei Federal nº. 11.445/2007;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 5 da lei estadual nº. 1.758/2007;

CONSIDERANDO o disposto nos Convênios existentes com os Municípios e o Estado do Tocantins;

CONSIDERANDO o disposto nos Contratos de Concessão para exploração dos Serviços Públicos de Água e Esgotamento Sanitário que entre si celebram o Governo do Estado do Tocantins e a Companhia de Saneamento do Tocantins – SANEATINS

CONSIDERANDO que compete à ATR, no âmbito de suas atribuições de regulação, fiscalização e controle, a apuração de infrações e a aplicação de penalidades referentes aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos Municípios conveniados;

RESOLVE:

Capítulo I
DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES

Seção I

Das Penalidades Aplicáveis

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

- I - advertência;
- II - multa;
- III - caducidade.

§ 1º Na aplicação da penalidade de advertência, será estabelecido pela ATR prazo para que a Concessionária proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos no contrato de concessão;

§ 2º Na hipótese de descumprimento da penalidade de advertência, quer pela inobservância dos prazos fixados para a regularização das não conformidades quer pela reincidência, será aplicada multa cujos valores serão determinados mediante utilização de percentual sobre o valor do faturamento correspondente ao Sistema do Município inspecionado, correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do Auto de Infração, limitada ao valor máximo de 1% (um por cento);

§ 3º Na hipótese de inobservância da penalidade de advertência em que fique caracterizada grave ou reiterada inexecução total ou parcial do contrato de concessão, ou na hipótese de inobservância da penalidade de multa, será aplicada a penalidade de caducidade da concessão.

Art. 2º Considera-se reincidência o descumprimento de advertência pela Concessionária, consistente na prática de infração tipificada no mesmo dispositivo regulamentar em que haja sido advertida anteriormente, no prazo de 2 (dois) anos.

Art. 3º Não será instaurado processo administrativo punitivo antes de a Concessionária ter sido previamente comunicada através de Termo de Notificação a respeito das infrações praticadas, estabelecendo-se um prazo de 60 (sessenta) a 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do recebimento do Termo de Notificação, para que a Concessionária, corrija as falhas e transgressões apontadas.

Art. 4º Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os Usuários, a vantagem auferida pela Concessionária e a existência de sanção anterior nos últimos dois anos.

Art. 5º Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

Art. 6º A aplicação da penalidade de caducidade da concessão é de competência do Poder Concedente, que poderá promovê-la por sua iniciativa ou mediante recomendação da ATR.

§ 1º Nos casos em que o Poder Concedente entender, por sua iniciativa, pela caducidade da concessão, deverá ouvir previamente a ATR, cuja manifestação, neste caso, terá natureza vinculante.

§ 2º Nos casos do § 3º do artigo 1º, após a verificação da inadimplência da Concessionária, em processo administrativo punitivo, a ATR deverá recomendar ao Poder Concedente a declaração de caducidade da concessão.

§ 3º No caso do parágrafo anterior, a decisão do Poder Concedente sobre a declaração de caducidade da concessão não está vinculada à recomendação da ATR.

§ 4º Caso o Poder Concedente entenda pela não declaração da caducidade, a ATR deverá aplicar a penalidade de multa correspondente à infração, de acordo com esta Resolução.

Seção II Dos Critérios para Fixação das Multas

Art. 7º A multa deverá observar o valor máximo de 1% (um por cento) do valor do faturamento.

Parágrafo Único. Para fins de definição dos valores das multas, entende-se por valor do faturamento as receitas oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do Auto de Infração, deduzidos o ICMS, o ISS e a COFINS.

Art. 8º Conforme a gravidade da infração, estas serão classificadas em grupos, do "Grupo I" ao "Grupo V".

Art. 9º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I, cujo valor corresponde a 0,1% (um décimo por cento) do faturamento nos termos do artigo 7º, o fato de:

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

II - não prestar, sem justa causa, informações aos Usuários, quando solicitado;

III - não manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do Usuário, sua localização, valores faturados, histórico de consumo, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei ou pelos regulamentos dos serviços delegados;

IV - não manter atualizado junto à ATR e ao Poder Concedente o endereço completo, inclusive os respectivos sistemas de comunicação que possibilitem fácil acesso à empresa;

V - não remeter à ATR, nos prazos estabelecidos, os documentos solicitados;

VI - não prestar, nos prazos estabelecidos, informações solicitadas pela ATR ou pelo Poder Concedente.

Art. 10. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II, cujo valor corresponde a 0,2% (dois décimos por cento) do faturamento nos termos do artigo 7º, o fato de:

I - não manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade operacional, com informações que permitam a identificação da quantidade e da qualidade da água produzida, tratada, aduzida, reservada, distribuída e faturada para abastecimento de água e do esgoto coletado, recalcado, tratado e lançado no meio ambiente, bem como suas localizações, seus equipamentos, sua paralisação ou desativação e quaisquer outros dados exigidos por lei ou pelos regulamentos dos serviços;

II - não restituir ao Usuário os valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos pela ATR, na legislação ou no contrato;

III - suspender a prestação dos serviços, enquanto a reclamação do Usuário estiver sendo objeto de análise por parte da ATR, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

IV - não manter sistema de comunicação que possibilite fácil acesso dos Usuários à empresa, inclusive sistema de ouvidoria e de recebimento de reclamações por telefone, acessível por ligação gratuita, bem como não constar da fatura de água e esgoto, de forma destacada, o número telefônico da Concessionária e da ATR para recebimento de reclamações;

V - não atender às reclamações e pedidos de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação e no contrato;

VI - não proceder ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção programada do abastecimento de água nos casos previstos na legislação e no contrato;

VII - não comunicar previamente ao Usuário do corte do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com exposição de motivos;

VIII - não comunicar à ATR a suspensão e/ou a interrupção do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto, ao Usuário que preste serviço público ou essencial à população;

IX - não encaminhar à ATR, nos prazos estabelecidos e conforme previsto nos regulamentos específicos, relatório de reclamações de Usuários;

X - não dispor de pessoal técnico legalmente habilitado, próprio ou de terceiros, para a operação e manutenção das unidades operacionais, de modo a assegurar a qualidade e a eficiência das atividades, a segurança das pessoas e dos bens, assim como para o atendimento comercial;

XI - criar dificuldades, de qualquer natureza, à fiscalização da ATR.

Art. 11. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III, cujo valor corresponde a 0,3% (três décimos por cento) do faturamento nos termos do artigo 7º, o fato de:

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

II - não realizar leitura e faturamento de acordo com o disposto na legislação;

III - não submeter à prévia aprovação da ATR, quando impactar em questões regulatórias, no âmbito de competência da ATR, na execução de obras e instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

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

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

VI - não manter registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida e não zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do Poder Público em regime especial de uso;

VII - não cumprir determinação da ATR no prazo estabelecido;

VIII - não obter no prazo adequado, junto às autoridades competentes, as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como não arcar com os custos das mesmas.

Art. 12. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV, cujo valor corresponde a 0,4% (quatro décimos por cento) do faturamento nos termos do artigo 7º, o fato de:

I - não realizar as obras necessárias à prestação de serviço adequado e previstas no contrato de concessão, assim como não manter e operar satisfatoriamente as instalações e os equipamentos correspondentes;

II - não fazer a contabilidade em conformidade com o Plano de Contas do Serviço Público de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário aprovado pela ATR;

III - não apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas, as despesas e os custos de todas as etapas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

IV - efetuar cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens;

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

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

VII - não observar e não responder pelas eventuais consequências do descumprimento da legislação de proteção ambiental, bem como não auxiliar o Poder Concedente na preservação do meio ambiente, zelando pela proteção dos recursos naturais, do ecossistema e, especialmente, dos ambientes aquáticos;

VIII - não implementar plano de redução de perdas físicas e de perdas comerciais globais.

Art. 13. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo V, cujo valor corresponde a 0,5% (cinco décimos por cento) do faturamento nos termos do artigo 7º, o fato de:

I - não cumprir as disposições legais e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços;

II - não comunicar de imediato à ATR e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentadas de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;

III - não comunicar de forma imediata aos Usuários qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a sua saúde;

IV - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento no abastecimento de água sem a prévia autorização da ATR;

V - praticar valores de tarifas de água e de esgoto superiores àqueles autorizados pelo Poder Concedente, observado o disposto no contrato de concessão;

VI - aplicar multas em desconformidade com parâmetros definidos pela ATR;

VII - fornecer informação falsa à ATR ou ao Poder Concedente;

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

IX - aplicar tarifas aos Usuários em valores divergentes aos fixados na tabela de tarifas da Concessionária.

Art. 14. Considerando a abrangência da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os Usuários, a vantagem auferida pela Concessionária e a existência de sanção anterior nos últimos dois anos, as infrações também serão classificadas em níveis, do "Nível A" ao "Nível C".

Art. 15. Constitui infração do Nível A, não acarretando acréscimo no valor correspondente ao definido pelo grupo em que a infração foi enquadrada, quando decorrer de culpa da Concessionária.

Art. 16. Constitui infração do Nível B, acarretando acréscimo de 50% (cinquenta por cento) no valor correspondente ao definido pelo grupo em que a infração foi enquadrada, quando decorrer de dolo.

Art. 17 - Constitui infração do Nível C, acarretando acréscimo de 100% (cem por cento) no valor correspondente ao definido pelo grupo em que a infração foi enquadrada, quando, independente de culpa ou dolo, apresente um ou mais dos seguintes fatores:

I - ter a Concessionária agido de má-fé;

II - decorrer da infração benefício direto ou indireto para a Concessionária;

III - ser a Concessionária reincidente, considerando a existência de sanção anterior sobre a mesma espécie de infração nos últimos 2 (dois) anos;

IV - ser significativo o número de Usuários atingidos;

V - decorrer da infração danos à saúde pública ou ao meio ambiente;

VI - decorrer da infração riscos à saúde ou segurança de Usuários ou de terceiros, em caráter prolongado, independente do número de pessoas atingidas.

Parágrafo Único. Para efeito deste artigo, considera-se má-fé, dentre outros comportamentos caracterizados por fraude ou dolo:

I - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de leis regulamentares, contratos, termos e atos aplicáveis ou fatos incontroversos;

II - impor resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou de decisão da ATR;

III - agir de modo temerário;

IV - provocar incidentes infundados;

V - interpor recurso ou pedido de reconsideração manifestadamente protelatório.

Capítulo II DOS PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Art. 18. Os procedimentos administrativos a serem adotados nas reclamações de Usuários e nas Ações de Fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário observarão, no que couber, normas e legislação vigente.

Art. 19. As infrações verificadas em função de ação de fiscalização da ATR serão comunicadas à Concessionária por meio de Termo de Notificação - TN.

Art. 20. Os prazos determinados no Termo de Notificação - TN para as ações a serem empreendidas pela notificada deverão estar compreendidos entre 60 (sessenta) e 180 (cento e oitenta) dias, a contar do recebimento do TN.

Art. 21. O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento do Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, inclusive sobre o prazo indicado para correção das falhas e transgressões apontadas, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização.

§ 1º Manifestando-se o notificado, a Coordenadoria de Saneamento Básico decidirá quanto à manutenção ou alteração do prazo para cumprimento das determinações constantes do TN.

§ 2º Decorrido o prazo sem manifestação do notificado, ter-se-á como aceite o prazo para cumprimento das determinações.

§ 3º A partir do término do prazo assinalado para a correção das não conformidades apontadas, a Coordenadoria de Saneamento Básico decidirá pela emissão do Auto de Infração submetendo o caso à Diretoria de Regulação.

§ 4º Proferida a decisão pela Diretoria de Regulação, os autos serão encaminhados à Coordenadoria de Saneamento Básico para dar cumprimento a esta, seja procedendo ao arquivamento, seja emitindo o Auto de Infração depois de realizada a Ação de Acompanhamento.

Art. 22 - No caso de penalidade de multa, o prazo para o seu pagamento, ou apresentação de defesa perante esta Agência, é de 20 (vinte) dias, contado da data da notificação da Concessionária autuada.

§ 1º Não receberá defesa que aprecie mais de um auto de infração, exceto se os autos versarem sobre o mesmo dispositivo legal, regulamentar ou contratual violado.

§ 2º Esgotado o prazo a que se refere este Artigo sem apresentação de defesa, o autuado, de imediato, procederá ao recolhimento do valor da multa, sem prejuízo da cobrança judicial, a critério da ATR.

§ 3º Apresentada a defesa, a mesma será recebida pela Coordenadoria de Saneamento da ATR e juntada ao processo que será remetido, em seguida, à decisão da Junta Recursal Setorial de Saneamento da ATR que será constituída em conformidade à Resolução ATR Nº. 017/2008 e que após a decisão retornará os autos a Coordenadoria de Saneamento.

§ 4º Da decisão que proferir a Junta Recursal Setorial de Saneamento, a Concessionária de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário autuada será intimada através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a sua efetiva ciência da decisão, cabendo recurso voluntário à Presidência da ATR, no prazo de 20 (vinte) dias, a contar do 1º dia útil subsequente à ciência da decisão.

§ 5º Da decisão do Presidente, a Concessionária de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário autuada será intimada através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a sua efetiva ciência da decisão;

§ 6º A defesa tempestiva suspende a exigibilidade da multa correspondente;

Art. 23. Havendo o recolhimento da multa a autuada deverá encaminhar à ATR uma via do respectivo comprovante, devidamente autenticado e sem rasuras.

Art. 24. O não recolhimento da multa no prazo estipulado no Auto de Infração, sem interposição de recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrevogável na esfera administrativa, acarretará imediato encaminhamento do processo administrativo ao Poder Concedente para as providências cabíveis, inclusive a inscrição do valor correspondente no livro de dívida ativa do Município, bem como a inscrição no cadastro informativo dos créditos não quitados.

Capítulo III DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Art. 25. Das decisões do Presidente no Processo Administrativo e Punitivo, os interessados poderão interpor Pedido de Reconsideração, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da mesma.

Art. 26. Caso o Presidente entenda serem necessárias outras informações complementares, poderá solicitar das Coordenadorias da ATR, e/ou Assessoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o seu adequado julgamento, inclusive requerendo ao Prestador de Serviços e, quando for o caso, ao Usuário ou ao Poder Concedente, novas manifestações a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias.

Art. 27. O Pedido de Reconsideração será recebido em seu efeito suspensivo apenas quando for aplicada penalidade de multa

Capítulo IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Presidente da ATR

Art. 29. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga as disposições em contrário.

PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, em Palmas, aos 28 dias do mês de agosto de 2009.

NELITO VIEIRA CAVALCANTE
Presidente da ATR

RESOLUÇÃO ATR Nº. 029/2009

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

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO que a Presidência da ATR é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos da Lei nº. 1.758 de 02 de janeiro de 2007 e o Decreto nº. 3.133 de 10 de setembro de 2007;

CONSIDERANDO o que dispõe o Art. 175 da Constituição Federal art. 23 e 29 da Lei Federal 8.987/95;

CONSIDERANDO o que dispõe os Arts 21, 22 e incisos e art. 37 da Lei Federal nº. 11.445/2007;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 5 da lei estadual nº. 1.758/2007;

CONSIDERANDO o disposto nos Convênios existentes com os Municípios e o Estado do Tocantins;

CONSIDERANDO o disposto nos Contratos de Concessão para exploração dos Serviços Públicos de Água e Esgotamento Sanitário que entre si celebram o Governo do Estado do Tocantins e a Companhia de Saneamento do Tocantins – SANEATINS

RESOLVE promulgar a seguinte Resolução:

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, e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

Capítulo II DA COMPETÊNCIA

Art. 2º. Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e a coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão e de programa de cada município.

Capítulo III DAS DEFINIÇÕES

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

I - abastecimento de água: distribuição de água potável ao usuário final, através de ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio;

II - 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;

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

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

V - água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radiativos e atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde;

VI - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano;

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

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

IX - caixa de ligação: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;

X - 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;

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

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

XIII - consumo mínimo: faturamento mínimo por economia em metros cúbicos mensais, definido pela Agência Reguladora ou pelo Poder Concedente.

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

XV - 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;

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

XVII - 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;

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

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

XX - 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;

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

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

XXIII - limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água;

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

XXV - padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

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

XXVII - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário (ramal coletor), caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

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

XXIX - ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

XXX - 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;

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

XXXII - 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;

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

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

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

XXXVI - 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;

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

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

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

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

Capítulo IV DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 4º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço prestado pelo prestador de serviços.

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

I - obrigatoriedade de:

a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente e, se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 78 desta Resolução.

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 78 desta Resolução.

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

f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária; g) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;

II - eventual necessidade de:

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

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

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

d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

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

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

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

§ 3º As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

§ 4º Quando da efetivação da ligação, o prestador dos serviços deverá informar ao usuário, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e outros subsídios.

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

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

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

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário; ou

III - pendente em nome de terceiros.

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

Art. 7º Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos 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 art. 25; e

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

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

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

Art. 9º O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião do início da disponibilização dos serviços.

§ 1º O prestador de serviços disponibilizará, em todos seus pontos de atendimento e outros meios próprios de comunicação, cópia desta Resolução para conhecimento dos usuários.

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

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

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

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

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

Capítulo V DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

Art. 14. 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 localiza a unidade usuária.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Capítulo VI DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo único. No caso da impossibilidade da hidrometração, o consumo será estimado com base nas condições de uso apresentadas pelo solicitante.

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

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

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

Art. 21. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

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

Capítulo VII DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 22. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao prestador de serviços com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

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

Art. 23. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 24. Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da Agência Reguladora, os projetos das instalações deverão:

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

II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no CREA;

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

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

Art. 25. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 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 e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º Ficará a cargo da Concessionária a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, inclusive o hidrômetro, conforme normas procedimentais da Concessionária.

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

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

§ 4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias ser individualizada, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

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

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

§ 7º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

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

Capítulo VIII DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 26. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços, pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 27. É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da Agência Reguladora;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o § 3º do art. 54;

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

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

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

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

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

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

Art. 28. O contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

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

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

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

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

V - critérios de rescisão; e

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

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

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

Capítulo IX DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 29. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 31:

I - em área urbana:

a) 4 (quatro) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

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

II - em área rural:

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.

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

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

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

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

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

Art. 31. Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

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

Art. 32. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 33. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela Agência Reguladora e disponibilizada aos interessados.

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

Art. 34. Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

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

II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e

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

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

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

Capítulo X DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 35. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

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

Art. 36. Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

Art. 37. É vedado:

I - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

III - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;

V - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

Art. 38. Para os prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, quando for necessária a utilização de bombeamento, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 39. As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede do prestador de serviços, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 40. É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas nesta Resolução.

Art. 41. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

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

Capítulo XI DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 42. Os ramais prediais serão assentados pelo prestador de serviços às suas expensas, observado o disposto nos artigos 20, 21 e 25.

Art. 43. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

Art. 44. 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 uso distintas.

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

Art. 45. Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

Art. 46. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 47. 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. 48. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

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

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

Art. 49. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

Art. 50. É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 51. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no art. 112.

Art. 52 - A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

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

Art. 53. As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

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

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

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

Capítulo XII DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 54. Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade.

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

§ 2º O prestador de serviços não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes.

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

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

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

Art. 55. O prestador de serviços fornecerá a licença para a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 56. As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

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

§ 2º O prestador de serviços poderá ser obrigado a participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo, nos casos em que as Resoluções da Agência Reguladora ou os instrumentos especiais, de que trata o § 2º do art. 25, determinem a referida participação.

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

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

Art. 58. Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do prestador de serviços.

Art. 59. As edificações ou grupamento de edificações situadas internamente a uma quadra e em cota:

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

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

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

Art. 60. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no artigo 62.

Art. 61. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada, obedecerá, a critério do prestador de serviços, às seguintes modalidades:

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

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

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

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

Art. 62. 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 do proprietário ou incorporador.

CAPÍTULO XIII DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

Art. 63. O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

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

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

§ 3º Em casos onde não houver a viabilidade técnica da hidrometração e/ou da instalação do limitador, o consumo poderá ser dimensionado por estimativa, tomando por base as características de consumo apresentada no cadastro de solicitação da ligação, devidamente assinado pelo cliente.

Art. 64. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 65. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 66. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

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

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

Art. 67. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 68. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 69. O usuário poderá obter aferições dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

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

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

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

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

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 63 § 1º.

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

§ 7º Não se aplicam as disposições e penalidades pertinentes ao usuário nos casos de furto ou danos provocados por terceiros, relativamente aos hidrômetros, exceto quando, da violação de lacres ou de danos nos equipamentos, decorrerem nos registros que apontem a responsabilidade do usuário.

Capítulo XIV DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 70. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o consumo de água, cujos critérios para estimativa devem considerar:

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

Parágrafo único. Os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado bem como a tarifa a ser aplicada, serão de responsabilidade da Agência Reguladora, ouvindo o prestador de serviços sobre as práticas utilizadas.

Capítulo XV DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 71. O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 72. A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

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

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

Art. 73. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

- I - identificação do usuário:
 - a) nome completo;
 - b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação;
 - c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II - número de conta da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

IV - número de economias por categorias/classe;

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

Art. 74. Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade econômica caracterizada, conforme os seguintes critérios:

I - cada prédio ou edificação com numeração própria e instalação individualizada;

II - cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;

III - cada apartamento residencial;

IV - cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;

V - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário;

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

VII - cada grupo de 3 (três) quartos/cômodos ou fração de 3 (três) em prédios comerciais, com instalação comum;

VIII - cada loja e/ou residência com a mesma numeração e instalação de água em comum;

IX - cada grupo de duas lojas ou sobrelojas ou fração de duas com instalações em comum;

X - cada grupo de quatro salas ou fração de quatro, em prédio comercial com instalações em comum;

XI - cada grupo de dois apartamentos de hotel ou de casa de saúde com instalações em comum.

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

Art. 75. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - social ou baixa renda: economia que, devido à insuficiência total ou parcial de recursos para o pagamento das tarifas dos serviços prestados, é beneficiada por subsídios diretos, com critérios definidos em resolução específica da Agência Reguladora.

II - residencial: economia com fim residencial, diversa do inciso anterior, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominância de unidades usuárias residenciais;

III - comercial, serviços e outras atividades: economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

IV - industrial: economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;

V - pública: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na economia;

VI - consumo próprio: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio prestador de serviços.

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

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial as embarcações de qualquer calado e as obras em construção, nos seguintes casos:

- a) edificações que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados; e
- b) conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

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

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

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

Capítulo XVI DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 76. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

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

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

V - solicitação do usuário.

Art. 77. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

II - por inobservância no disposto do art. 65, § 3º e do art. 67;

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

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

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

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

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

§ 5º Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

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

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

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

Art. 78. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do prestador de serviços, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 79. O usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos.

Art. 80. A interrupção ou a restrição da distribuição de água e/ou da coleta de esgoto por inadimplência a usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias à Agência Reguladora, 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 tratamento de lixo;
- V - unidades que tenham cadeias ou penitenciárias.

Art. 81. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

- I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;
- II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:
 - a) interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 78 e 79;
 - b) desapropriação do imóvel;
 - c) fusão de ramais prediais;
 - d) lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio.

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

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

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

Art. 82. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 83. Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Capítulo XVII DA RELIGAÇÃO

Art. 84. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 85. 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. 86. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

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

- I - informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência;
- II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

Capítulo XVIII DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 87. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

- I - medidas; ou
- II - não medidas.

Art. 88. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 4 (quatro) meses com valores corretamente medidos.

§ 2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, 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 O critério descrito no parágrafo anterior não se aplica no caso em que a leitura do hidrômetro não estiver sendo feita em função de impedimento provocado pelo usuário, em período não superior a 3 (três) ciclos de faturamento, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviço, sem direito a futura compensação.

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

Art. 89. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela Agência Reguladora.

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

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

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

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

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

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

Art. 90. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

- I - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;
- II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos;
- III - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

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

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

Art. 91. Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido de acordo com a característica do imóvel, apresentado pelo prestador de serviços, desde que aprovado pela Agência Reguladora.

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

Art. 92. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado, pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

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

Capítulo XIX DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 93. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

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

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

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

Art. 94. 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 art. 102;

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. 95. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá notificar 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 Agência Reguladora, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

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

Art. 96. 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 30% (trinta 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.

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

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

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

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

Capítulo XX DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 97. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

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

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

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

Art. 98. Quando houver alto consumo, o prestador de serviços deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 99. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

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

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

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

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

Art. 100. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

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

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do hidrômetro;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior, atual e data da próxima leitura;

VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

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

XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIV - os números dos telefones das Ouvidorias/Call Center e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da Agência Reguladora;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora; e

XVI - parâmetros de potabilidade do MS

Art. 101. Além das informações relacionadas no artigo 99, 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.

Art. 102. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 103. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 93, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero virgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

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

Art. 104. Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 105. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 1º Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§ 2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 105.

Art. 106. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

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

Art. 107. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 108. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

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

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela Agência Reguladora.

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

Art. 110. A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m³ (dez metros cúbicos) mensais por categoria residencial e comercial, e 15m³ (quinze metros cúbicos) mensais para as demais categorias.

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

Capítulo XXI OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 111. 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 - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no art. 63;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

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

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

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

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

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

§ 4º Ao serviço relacionado no inciso IV, 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 subsidiada, assim homologada pela Agência Reguladora.

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

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

Capítulo XXII DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 112. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

II - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;

IV - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;

V - uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

VI - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VII - lançamento na rede coletora de esgotos, que por suas características, exijam tratamento prévio;

VIII - impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto;

IX - adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;

X - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução.

Art. 113. Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços.

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

Art. 114. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado seqüencialmente, 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 - uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" será entregue ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria da prestadora e à Agência Reguladora;

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

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

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

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

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

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

Art. 115. Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

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

a) o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;

b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

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

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

Art. 116. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

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

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

Capítulo XXIII DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES

Art. 117. O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

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

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

Art. 118. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação.

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

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

Art. 119. O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

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

Art. 120. O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água tratada produzida e do esgoto recebido para tratamento.

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

Art. 121. O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

Parágrafo único. Todo reparo, medida, melhoramento, substituição e modificação deverá estar descrito em um plano de emergência, previamente aprovado pela Agência Reguladora.

Art. 122. O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições, quando solicitadas pelo usuário e/ou sugerida pelo prestador, nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos e substituindo os que apresentarem esses prazos vencidos;

II - cadastro por economia, de acordo com os termos do art. 75;

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

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

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

Art. 123. Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água e/ou redes de esgotamento sanitário, quando for prevista a fiscalização da implementação de obras pela Agência Reguladora, o prestador de serviços deverá comunicá-la para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

Capítulo XXIV DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 124. O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela Agência Reguladora.

Art. 125. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

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

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

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

Art. 126. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

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

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

Art. 127. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

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

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

Art. 128. O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no § 6º do art. 110, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o prestador de serviços adotar, complementamente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 129. O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 130. O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 131. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art. 132. O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

Capítulo XXV DAS RESPONSABILIDADES

Art. 133. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos arts. 80 e 81 desta Resolução.

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

§ 3º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento dos serviços essenciais, definidos no art. 80, parágrafo único, quando o tempo de paralisações for superior a 18 horas.

Art. 134. Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador de serviços, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 135. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

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

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

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 136. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

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

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

Art. 137. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 138. 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; ou

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Capítulo XXVI DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Art. 139. O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento, em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental vigente.

Art. 140. Os referidos sólidos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça a legislação ambiental.

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

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

Art. 141. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

Capítulo XXVII DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 142. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária.

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

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

Capítulo XXVIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 143. A fiscalização da Agência Reguladora, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pelo prestador de serviços, emitirá relatório:

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

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

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

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

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

Art. 144. 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 possui serviço próprio 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.

Art. 145. Os usuários, mediante autorização por escrito, poderão receber ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 146. Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do regulamento dos serviços públicos de água e esgotos sanitários do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

Art. 147. Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à Agência Reguladora, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização dos prestadores de serviços.

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

Art. 148. Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 149. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art. 150. Cabe à Agência Reguladora resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Parágrafo único. Na resolução desses casos, a Agência Reguladora poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços.

Art. 151. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

Art. 152. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, em Palmas, aos 28 dias do mês de agosto de 2009.

NELITO VIEIRA CAVALCANTE
Presidente da ATR

RESOLUÇÃO ATR Nº. 030/2009

Regulamenta e aprova tabela de preços de emolumentos.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Estadual nº. 1.758 de 2 de Janeiro de 2007 e alteração dada pela lei 2.126 de 12 de agosto de 2009, o Decreto Estadual 3.133 de 10 de setembro de 2007 e fundamentado nos termos da Lei Estadual 1.419/03, alterada pela Lei 1.692/06, a Resolução ATR nº. 010/2008, o Decreto Estadual 11.655/94 que regulamentam os Serviços de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Tocantins e Resolução 2.109/2007 da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT,

RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar e aprovar a Tabela de Preços de Emolumentos do Transporte Coletivo Intermunicipal de Passageiros do Estado do Tocantins, conforme tabela anexa.

Art. 2º A Diretoria de Administração e Finanças da ATR – DAF será responsável pelo controle da arrecadação com a emissão do documento de arrecadação (DARE), com código específico à finalidade do emolumento, para cada interessado.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga a Resolução ATR 008/2008.

PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, em Palmas, aos 28 dias do mês de agosto de 2009.

Nelito Vieira Cavalcante
Presidente da ATR

ANEXO À RESOLUÇÃO ATR 030/2009

ITEM	REQUERIMENTO SOBRE (TEOR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)	VALOR (R\$)
I- Modificação ou alteração de serviços referentes a:	- Horários (aumento, modificação e redução)	77,72
	- Itinerário (alteração parcial)	
	- Ponto de parada ou de seção	
	- Encurtamento de linha	
	- Suspensão temporária de linha ou horário	
	- Prolongamento de linha	
	- Suspensão temporária de linha ou horário	
II- Cadastramento de tripulação e veículos (por unidade)	77,72	
III- Implantação de novos serviços	- Implantação de serviços complementares em linhas existentes (viagem parcial, viagem em veículo diferenciado, serviço semi-urbano)	143,84
	- Conexão de linhas	
	- Fusão de linhas	
IV- Autorização para serviços experimental	362,51	
V- Assinatura do Termo de Obrigação e Termo de Permissão de Uso de Unidades de Terminal Rodoviário de Passageiros		81,40
VI- Licença para viagens de turismo ou sem caráter de linha	a) até 300 Km	37,47
	b) de 301 a 600 Km	74,93
	c) acima de 600 Km	149,87

ITEM	REQUERIMENTO SOBRE (TEOR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)	VALOR (R\$)
VII- Licença para viagem de fretamento contínuo	a) Mensal	23,76
	b) Anual	285,10
VIII- Licença para funcionamento de ponto de parada (Prazo máximo de 06 (seis) meses)		82,94
IX- Assinatura de contrato ou Termo de Transferência de linha		488,96
X- Assinatura de Contrato ou Termo de Concessão de linha		488,96
XI- Renovação de Concessão com Expedição de Contrato ou Termo		488,96
XII- Vistoria de veículos (por unidade):		81,40
XIII- Declaração ou certidão sobre transporte		40,69
XIV- Certificado de Registro Cadastral		122,38
XV- Autenticação de documentos		1,07
XVI- Cópia de documentos acima de dez folhas (por folha)		0,32

RESOLUÇÃO ATR Nº. 031/2009.

Dispõe sobre o cálculo, a cobrança, e o recolhimento da Taxa de Fiscalização sobre os Serviços Públicos Regulados – TFSPR (TAXA DE FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO REGULADO), instituída pelo art. 10, inciso I da Lei nº. 1.758, de 02 de janeiro de 2007.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Estadual nº. 1.758, de 02 de janeiro de 2007, o Decreto Estadual nº. 3.133, de 10 de setembro de 2007, e a Lei Estadual nº. 2.126, de 12 de agosto de 2009;

RESOLVE:

**Capítulo I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º O cálculo, a cobrança, e o recolhimento da Taxa de Fiscalização sobre os Serviços Públicos Regulados – TFSPR, instituída pela Lei nº. 1.758, de 02 de janeiro de 2007 e alteração, reger-se-ão pelo disposto nesta Resolução.

Art. 2º Constitui fato gerador da TFSPR o exercício regular do poder de polícia administrativa, substanciado no desenvolvimento dos serviços descritos nos artigos 4º e 5º, da Lei nº. 1.758, de 02 de janeiro de 2007, e Lei nº. 2.126, de 12 de agosto de 2009, que compreendem a regulação, controle e fiscalização dos Serviços Públicos Regulados.

Art. 3º A Taxa de Fiscalização será devida pelos titulares de concessões, permissões e autorizações dos Serviços Públicos Regulados do Estado do Tocantins, constante do inciso I, do artigo 10, da Lei nº. 1.758, de 02 de janeiro de 2007, à Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR.

Art. 4º A Taxa de que trata esta Resolução terá o valor correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento), sobre o valor do benefício econômico anual auferido pelo concessionário, permissionário ou autoritário dos serviços públicos regulados, e é recolhida por meio do Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais – DARE.

Parágrafo único. Na determinação do valor do benefício econômico, é considerado a tarifa fixada, com os ajustes e revisões, previstos nos contratos de concessão, e nos termos de permissão e autorização.

Art. 5º A TFSPR será devida a partir do início do exercício de 2008, pelo titular de concessão, permissão ou autorização dos Serviços Públicos Regulados com base no benefício econômico anual auferido.

Capítulo II

DO CÁLCULO DA TAXA DE FISCALIZAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS

Art. 6º Para apuração do benefício econômico anual auferido, considerar-se-á o montante das tarifas cobradas, referente ao exercício anterior, pelos titulares de concessões, permissões e autorizações desses serviços, excluídos os valores dos tributos incidentes no processo de faturamento.

Art. 7º Os concessionários, permissionários ou autoritários dos Serviços Públicos Regulados, deverão apresentar à ATR, até o décimo quinto dia útil do mês de janeiro de cada exercício, as informações e os dados necessários referentes ao montante das tarifas cobradas e os valores dos tributos incidentes no processo de faturamento do exercício anterior, necessários a determinação dos valores da TFSPR, conforme Anexo Único a esta Resolução.

Parágrafo único. Para fins de cálculo da TFSPR será adotada a seguinte fórmula:

$$VA = [(0,5/100) \times (MTC - TF)]$$

Onde:

VA = Valor Anual da TFSPR.

MTC = Montante das tarifas cobradas referente ao exercício anterior.

TF = Tributos incidentes no processo de faturamento.

Art. 8º Os concessionários, permissionários ou autoritários dos Serviços Públicos Regulados, também apresentarão no final de cada exercício, as Demonstrações Contábeis, autenticadas nos órgãos competentes, ou publicadas, para efeitos de verificação dos cálculos e valores da TFSPR, caso haja divergências de valores, será feita a compensação.

Parágrafo único. Na falta de apresentação das informações requisitadas, a ATR adotará para cálculo dos valores da TFSPR, dados realizados no exercício anterior ao exercício base, acrescidos da atualização monetária.

Art. 9º Os concessionários, permissionários ou autoritários dos Serviços Públicos Regulados, que por prerrogativa legal, estiverem dispensados dos Registros Contábeis, utilizarão para comprovação do cálculo do valor do benefício econômico anual auferido, conforme Anexo Único a esta Resolução, a mesma fórmula legal de apuração da base de cálculo do ICMS, para fim de determinação do valor da TFSPR, bastando para isso a comprovação da dispensa.

**Capítulo III
DO RECOLHIMENTO DA TAXA DE FISCALIZAÇÃO
SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS E DAS
PENALIDADES**

Art. 10 A TFSPR devida pelos concessionários, permissionários ou autoritários dos Serviços Públicos Regulados, será recolhida em forma de duodécimos até o décimo dia útil de cada mês.

§ 1º A Diretoria de Administração e Finanças da ATR – DAF, com base nos dados enviados pelos concessionários, permissionários ou autoritários, emitirá documento de arrecadação (DARE), com código específico a esta finalidade, para cada interessado, com o valor a ser recolhido até o décimo dia útil de cada mês, pagável em qualquer agência bancária credenciada a receber tributos estaduais.

§ 2º A parcela relativa ao mês de Janeiro deverá ser paga até o último dia útil do referido mês.

§ 3º É facultado ao fiscalizado antecipar, total ou parcialmente, o pagamento das quotas mensais da TFSPR que lhe forem atribuídas.

§ 4º O não recolhimento da Taxa de Fiscalização, no prazo fixado no Art. 10, implicará multa de 10% (dez por cento) do valor da parcela não paga e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro-rata dia, com incidência de correção monetária, através do índice – IGP – DI, na forma da legislação em vigor, podendo ser cobrada através de ação executiva proposta pela ATR, quando do vencimento da última parcela.

§ 5º Incidirá multa de 100% (cem por cento) sobre o valor da Taxa de Fiscalização, podendo ser cobrada através de ação executiva proposta pela ATR, no caso de adulteração, falsificação ou fraude, na apuração do valor ou na emissão das respectivas guias de recolhimento.

§ 6º Os valores da TFSPR, não recolhidos serão inscritos na dívida ativa do Estado, para efeito de cobrança na forma da legislação específica que disciplina a matéria.

**Capítulo IV
DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

Art. 11. Os dados necessários ao cálculo da TFSPR, relativo ao exercício de 2008, deverão ser encaminhados à ATR em até 30 (trinta) dias contados a partir da vigência desta resolução.

Art. 12. Os valores devidos referentes ao exercício de 2008, serão recolhidos em 12 (doze) parcelas iguais e sucessivas, pagáveis a partir do mês subsequente ao da apresentação dos dados necessários ao cálculo da taxa definidos no artigo anterior.

Parágrafo único. Aplica-se também a estes casos, o estabelecido no §3º do art. 10 desta resolução.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, em Palmas, aos 28 dias do mês de agosto de 2009.

NELITO VIEIRA CAVALCANTE
Presidente

ANEXO À RESOLUÇÃO ATR 031/2009

FORMULÁRIO PARA INFORMAÇÃO DE DADOS CONTÁBEIS E APURAÇÃO DA TRSPR PARA OS CASOS CONSTANTES NO ART. 9º		
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRIBUINTE		
Permissãoário / Concessionário / Autoritário:		
CNPJ/CPF: Endereço: CEP: Fone/Fax:	Cidade:	E-mail:
Montante das tarifas cobradas referente ao exercício anterior - MTC (Janeiro - Dezembro / 20__)		Valor (R\$)
(Conforme Demonstrações Contábeis de 31/12/20__)		
(-) Tributos incidentes no processo de faturamento - TF		
(=) Receita Operacional Líquida (MTC - TF)		
x) Coeficiente (0,5%)		
(=) Valor Anual da Taxa de Fiscalização (TFSPR)		
DECLARAÇÃO DO CONTRIBUINTE:		
Faturamento bruto anual referente ao exercício de _____: R\$ _____		
TERMO DE RESPONSABILIDADE: As informações contidas nesta declaração são a expressão da verdade.		
Local e data:		
Assinatura do Concessionário / Permissãoário / Autoritário.		
Nome:		
CPF:		
Assinatura do Contador:		
Nome:		
CRC:		
VALORES DA TAXA DE FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS PARA O EXERCÍCIO DE 200__:		
PARCELA:	VENCIMENTO:	VALOR (R\$):
1ª		
2ª		
3ª		
4ª		
5ª		
6ª		
7ª		
8ª		
9ª		
10ª		
11ª		
12ª		
Aprovado:		
Coordenadora de Políticas Tarifárias		