



GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**RESOLUÇÃO**

**REGULAMENTA OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO ESTADO DO TOCANTINS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**SANEAMENTO BÁSICO - 2017**



## MINUTA DE RESOLUÇÃO

Regulamenta os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no estado do Tocantins e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - ATR**, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Estadual nº 1.758, de 02 de janeiro de 2007; e

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal 11.445 de Janeiro de 2007, quanto à regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico;

**CONSIDERANDO** que a Agência de Tocantinense de Regulação - ATR é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos, nos termos da Lei nº. 1.758 de 02 de janeiro de 2007;

**CONSIDERANDO** o disposto nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSBs, regulamentados pelos Municípios;

**CONSIDERANDO** o disposto nos Contratos de Concessão e nos Contratos de Programa para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**CONSIDERANDO** os Termos dos Convênios celebrados entre os Municípios e Agência Tocantinense de Regulação - ATR.



**RESOLVE:**

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Seção I**

##### **Do Objetivo**

**Art. 1º.** Esta Resolução Institui as condições gerais, específicas e as diretrizes para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário executado pelos prestadores de serviços nos municípios do Estado do Tocantins.

#### **Seção II**

##### **Da Competência**

**Art. 2º.** A Competência para a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelas concessionárias, tem origem nos contratos de concessões e contratos de programa, nos quais o titular delega as atividades de planejamento, execução das obras e instalações necessárias, a operação e manutenção dos serviços desde a captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água através das ligações prediais e respectivos instrumentos de medição, bem como as atividades, infraestrutura e instalações operacionais de coleta, afastamento, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento no meio ambiente, e ainda, a medição dos volumes de água utilizados e os volumes de esgotos lançados na rede coletora, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores, inclusive exercer o controle da qualidade da água e efluentes de esgoto, monitoramento operacional de seus serviços.



### Seção III

#### Das Definições

**Art. 3º.** Para fins desta Resolução, considera-se:

I - **ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** Fornecimento de água potável aos usuários, através de ligações à rede pública, depois de submetida a tratamento prévio;

II - **ADUTORA:** Tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, que conduz a água para unidades que precedem a rede de distribuição;

III - **AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO:** Execução de serviço que visa conferir a regularidade dos mecanismos do hidrômetro, 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 atendam ao padrão de potabilidade estabelecido pelo Ministério da Saúde;

VI - **ÁGUA TRATADA:** Água submetida aos processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano;

VII - **ALTO CONSUMO:** Consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média dos últimos seis meses;

VIII - **BAIXA RENDA:** Usuários que consomem de 00 a 10m<sup>3</sup> de água, e que se enquadram nos requisitos da Resolução específica do Órgão Regulador;

IX - **CAIXA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO:** Dispositivo onde é ligado o ramal predial de esgoto,



situado, sempre que possível, na calçada;

X - CONSUMO MÍNIMO: Faturamento mínimo por economia em metros cúbicos mensais;

XI - 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;

XII - FATURA: Nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga e o volume utilizado e/ou coletado na prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado;

XIII - GRANDE CONSUMIDOR: Aquele que consome acima de 100 m<sup>3</sup> de água mensais, não se aplicando esta definição a categoria residencial;

XIV - HIDRÔMETRO: Equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

XV - LACRE: Dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XVI - LIMITADOR DE CONSUMO: Dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água;

XVII - REDE PÚBLICA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: Conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XVIII - 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 esgotamento sanitário;



IXX - PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: Conjunto padronizado composto de caixa metálica de proteção, tubulações, conexões e hidrômetro, instalado em parede de alvenaria e ligado ao ramal predial de água;

XX - PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: É o ponto de conexão do ramal da rede pública com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços;

XXI - PONTO DE COLETA DE ESGOTO: É o ponto de conexão das instalações prediais do usuário com a rede pública, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços;

XXII - RELIGAÇÃO: Procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o fornecimento de água para a unidade usuária;

XXIII - USUÁRIO: Pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

XXIV - VAZAMENTO OCULTO: Vazamento de difícil percepção, cuja detecção, na maioria das vezes, é feita através de testes ou por técnicos especializados;

XXV - TARIFA DE ÁGUA: Valor referente ao volume de água fornecido à unidade consumidora;

XXVI - TARIFA DE ESGOTO: Valor a ser cobrado em percentual sobre a tarifa de água, ou sobre volume de água, estimado para unidades que possuem abastecimento próprio de água;

XXVII - SERVIÇOS COMPLEMENTARES: Qualquer serviço prestado pela concessionária que não sejam o fornecimento de água e ou coleta de esgoto.



XXVIII - UNIDADE USUÁRIA: Economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

## CAPÍTULO II

### DAS CONDIÇÕES GERAIS, ESPECÍFICAS E DIRETRIZES PARA PRESTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

#### Seção I

##### **Dos Pontos de Entrega de Água e de Coleta de Esgoto**

**Art. 4º.** O ponto de entrega de água e coleta de esgoto, referentes à rede pública, deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

§ 1º O pedido de ligação de água ou coleta de esgoto, para um imóvel no qual exista uma ou mais propriedades entre a via pública e este imóvel, o ponto de entrega e ou coleta situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade.

**Art. 5º.** 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, normas técnicas e regulamentos aplicáveis.

§ 1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira e do usuário em casos especiais previstos pelo Órgão Regulador e legislação vigente.

§ 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 acompanhará a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as normas técnicas e padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

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

## Seção II

### Do Pedido de Ligação de Água e de Esgoto

**Art. 6º** 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.

§ 1º 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.

§ 2º Na efetivação do 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, 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 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 em cópia autenticada;
- c) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
- d) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;
- e) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixa de proteção e suas conexões destinada à instalação de hidrômetros, conforme especificações técnicas e normas do prestador de serviços. A Concessionária poderá executar esses serviços com ônus para o usuário.

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

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

§ 3º As ligações de água podem ser temporárias ou definitivas.

**Art. 7º** Toda edificação urbana permanente será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponível. A interligação deverá ser obrigatória e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos.

**Parágrafo único.** A ausência da interligação, o usuário estará sujeito às sanções previstas pelo prestador de serviços e homologadas pelo Órgão Regulador.

**Art. 8º** O prestador de serviços deverá condicionar a ligação, religação, desligamentos, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais bem como qualquer prestação de serviços pela Concessionária, à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário 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 - pendente em nome de terceiros.

§ 2º A vedação do inciso II do parágrafo anterior não se aplica nos casos de sucessão comercial.

**Art. 9º** Para que os pedidos de ligação de água e/ou de esgoto que necessitem de extensão 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. 15;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

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

**Art. 10.** 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.

**Art. 11.** As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, bem como em loteamentos irregulares (invasão de áreas) somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

**Art. 12.** 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 se for o caso, após expressa autorização do órgão municipal competente.

**Art. 13.** 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. 14.** O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do prestador de serviços.

**Art. 15.** O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo, a execução das ligações de água e/ou de esgoto que necessitem de extensão, até uma distância total de 24(vinte e quatro) metros em área urbana e de 42 (quarenta e dois) 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.

§ 1º Caso a distância seja maior, o prestador de serviços deverá cobrar do usuário os custos decorrentes da extensão adicional (acima de 24 e 42 metros) de ramal e/ou de obras, apresentando orçamento prévio para aprovação do usuário.

§ 2º A partir da interligação, as instalações resultantes das obras e ramais, referidas no parágrafo anterior, passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro contábil e patrimonial.

### **Seção III**

#### **Das Ligações Temporárias**

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

**Parágrafo único.** Não se enquadram, em ligações temporárias, as ligações de obras de reformas ou ampliações de unidades usuárias já existentes, com seu respectivo cadastro.



**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 Serão consideradas como despesas, 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.

§ 4º 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.

§ 5º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordado entre o prestador de serviços e o interessado.

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

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

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

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os § 2º e 3º do Art. 6º;



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. O volume de esgoto será cobrado em função do volume de água consumida.

**Parágrafo único.** No caso da impossibilidade da hidrometração, o consumo será estimado com base nas condições de uso apresentadas pelo solicitante e a coleta de esgoto será em referência ao volume de água estimado.

**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.

**Parágrafo único.** 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.

## Seção IV

### Das Ligações Definitivas

**Art. 21.** As ligações definitivas deverão ocorrer após o encerramento contratual de caráter temporário e atender o disposto no Pedido de Ligação de Água Esgoto, desta Resolução.

**Art. 22.** 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;

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

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

§ 2º 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;

§ 3º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água;

§ 4º 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.

§ 5º 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.

§ 6º 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.

## Seção V



### Do Contrato de Prestação de Serviços

**Art. 23.** A prestação do serviço público 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. 24.** 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;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta;

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 seja fora do plano de investimentos da concessão.

VI - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação;





§ 1º. Considera-se grande consumidor, clientes especiais que possuem um consumo mensal igual ou superior a 100 m<sup>3</sup> (cem metros cúbicos) de água.

§ 2º. O volume de esgoto será determinado baseando-se no consumo de água

§ 3º. Os clientes especiais deverão consumir o volume de água contratado. Todavia, se esse consumo ultrapassar o volume contratado, será cobrada a tarifa normal, de acordo com a categoria do cliente.

§ 4º. Os clientes especiais com negociação personalizada será permitido a concessão de descontos no percentual de até 20% sobre a tarifa da categoria que esse cliente está cadastrado na Concessionária.

**Art. 25.** O contrato para clientes especiais deverá obedecer à modelo específico da Concessionária, que deverá conter as 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;

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.

## Seção VI

### Dos Prazos para Execução dos Serviços

**Art. 26.** Todos os prazos para execução de serviços regulados referentes ao abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser propostos pela Concessionária, aprovados e homologados pelo Órgão Regulador, apresentados neste regulamento.

**Art. 27.** 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, quando for o caso.

**Art. 28.** 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. 29.** O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, 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. 30.** 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. 31.** 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. 32.** 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.

**Art. 33.** Os prazos para execução dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento



sanitário, constantes na Tabela de Serviços Complementares são os relacionados ANEXO I.

## Seção VII

### Da Instalação das Unidades Usuárias de Água e Esgoto

**Art. 34.** As instalações nas 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. 35.** Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas a expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

**Art. 36.** 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 a qualidade e 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



que não faça parte de sua ligação.

**Art. 37.** 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 normas técnicas e especificações do prestador de serviços.

**Art. 38.** Os edifícios e conjuntos habitacionais já existentes e em construção, para as ligações de água e esgotamento sanitário individualizada deverão firmar o Termo de Compromisso e Contrato de Adesão com a Concessionária, conforme modelos das prestadoras 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.

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

**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.

## Seção VIII



Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto

**Art. 42.** Os ramais prediais somente serão assentados pelo prestador de serviços a expensas dos usuários;

**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 deverá 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 dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

**Art. 47.** A substituição do ramal predial, com alteração do local 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, as Normas Técnicas e especificações das Concessionárias.



§ 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.** 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. 50.** 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 em resolução específica do Órgão Regulador.

**Art. 51.** 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. 52.** 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, 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.

### **Seção IX**

Dos Loteamentos, Condomínios e Ruas Particulares.

**Art. 53.** 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 esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito e passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, devendo o prestador de serviços promover o registro patrimonial.

§ 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 coletoras, 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. 54.** 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 deverá ser obrigado a participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo, nos casos em que se tratar de expansões de rede pública, prevista nas metas dos contratos e nos planos de saneamento básico.

**Art. 55.** As ligações das unidades usuárias 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 observado as posturas municipais vigentes.

**Art. 56.** 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. 57.** 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. 58.** 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.

## Seção X

### Dos Hidrômetros e dos Limitadores de Consumo

**Art. 59.** 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.

**Art. 60.** 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. 61.** 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.

**Art. 62.** As ligações com caixa de proteção a que se refere o Art. 60 deverão obedecer rigorosamente a NBR 5626 da Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, como também a Norma Técnica da Concessionária (NS-OPE- 0002).

**Art. 63.** A caixa metálica de proteção poderá ser adquirida diretamente na Concessionária ou no comércio local, desde que atenda as especificações a que se refere o artigo anterior.

§ 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 pra 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. 64.** 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 pela Agência Reguladora.

**Art. 65.** O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água.



**Art. 66.** A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

**Art. 67.** 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) dia 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 caso 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.

## Seção XI

### Do Volume de Esgoto

**Art. 68.** 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;
- 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.

## Seção XII

### Da Classificação e Cadastro

**Art. 69.** O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela



exercida, ressalvadas as exceções previstas pelo Órgão Regulador.

**Art. 70.** Para 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. 71.** O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às economias e os respectivos usuários, com histórico de leituras, de faturamento e o código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

**Art. 72.** 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;

VIII - cada loja e/ou residência com a mesma numeração e instalação de água 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. 73.** 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 é beneficiada por subsídios diretos denominado de Tarifa Social, com critérios definidos em resolução específica da Agência Reguladora;

II - residencial: economia com finalidade exclusiva para residência, devendo ser incluídos nesta categoria as instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominâncias 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 – comercial reduzida; economia que é beneficiada por subsídios diretos, com critérios definidos em resolução específica da Agência Reguladora;

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

VI - 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. Inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

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

§ 1º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares particulares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias;

§ 2º 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.

### Seção XIII

#### Da Interrupção dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário

**Art. 74.** O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

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

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;



III - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

V - solicitação do usuário.

**Art. 75.** 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; o pagamento da fatura atual não implica na suspensão da inadimplência de faturas anteriores;

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

**Art. 77.** O usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos.

**Art. 78.** 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.** Definem-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. 79.** 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. 80.** 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. 81.** 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.

#### **Seção XIV**

##### **Da Religação**

**Art. 82.** O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário executado pelo prestador de serviços.

**Art. 83.** 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 definidos em resolução específica do Órgão Regulador e cobrado os valores constantes na Tabela de Serviços Complementares da Concessionária.

**Art. 84.** O prestador de serviços no procedimento de religação de urgência, atenderá prazo máximo de 12 (doze) 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.

#### **Seção XV**



### Da Determinação do Consumo

**Art. 85.** Para a determinação do volume consumido de água, as ligações serão classificadas em:

I - com medição;

II - sem medição.

**Art. 86.** Para as ligações com medição, 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 dos ciclos anteriores para os cálculos, poderá ser adotado um consumo estimado, comunicando ao usuário, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimado, caso se verifique 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 favorável à Concessionária.

§ 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, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviço, sem direito a futura compensação favorável ao usuário.

§ 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, observado os dispositivos dos § 4º e § 5º.

**Art. 87.** 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 30 (trinta) dias.

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota que implique na reprogramação do calendário, o prestador de serviços deve comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de 30(trinta) dias.

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

§ 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. 88.** Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o responsável realizará a divisão do consumo total medido, pela quantidade de economias existentes atribuindo o quociente resultante da divisão para cada unidade do agrupamento.

**Art. 89.** 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 - a distância dessa localidade a sede do Município seja considerada elevada, inviabilizando economicamente os procedimentos de leitura e faturamento;

III - a maioria dos usuários consumam o volume mínimo de faturamento de 00 a 10m<sup>3</sup>.

**Parágrafo único.** 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.

**Art. 90.** Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa de acordo com a característica do imóvel e outros procedimentos apresentados em Resolução específica pela Agência Reguladora.

**Art. 91.** A unidade usuária que possui fonte alternativa de fornecimento de água e o imóvel é atendido pela rede pública de esgotamento sanitário, o volume de esgoto coletado e faturado será realizado por estimativa com critérios definidos em resolução específica do Órgão Regulador.

**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.





## Seção XVI

### Das Compensações do Faturamento

**Art. 92.** Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor: não poderá efetuar cobrança complementar;

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente.

**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 meio de compensação nas faturas subsequentes.

**Art. 93.** Para o cálculo das diferenças de valores a cobrar ou a devolver, deverão ser aplicados os seguintes critérios:

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

II - quando houver diferenças a devolver: considerar as tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no art. 103;

III - quando a tarifa for estruturada por faixas de consumo, a diferença de valor deve ser apurada levando em conta a tarifa relativa a cada faixa.

**Art. 94.** Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá notificar ao usuário quanto:



I - à irregularidade constatada;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso.

§ 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.

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

**Art. 95.** 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 vazamento oculto interno ao imóvel, devidamente constatados pelo prestador de serviços, através de documentos, deverá ser dado um desconto no valor correspondente a até 30% (trinta por cento) do volume medido acima da média de consumo anterior 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 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.

## Seção XVII

### Das Faturas e dos Pagamentos

**Art. 96.** As tarifas relativas ao sistema público de 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 e homologado pelo Órgão Regulador.

§ 2º O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como o faturamento, em intervalos de 30 (trinta) dias no máximo e mínimo de 27 (vinte e sete) dias. Não podendo ocorrer o vencimento de 02(duas) faturas nesses intervalos.

§ 3º As alterações no ciclo de faturamento deverão ser comunicadas ao Órgão Regulador para homologação e aprovação.

§ 4º 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. 97.** Observado alto consumo na unidade usuária, o prestador de serviços deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e comunicará ao usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade, para evitar desperdícios, como também que poderá solicitar a aferição do hidrômetro.



**Art. 98.** 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. 99.** 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. 100.** 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. 101.** 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. 102.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e



Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

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

**Art. 103.** Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

**Art. 104.** 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 103.

**Art. 105.** Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços notificou o usuário 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. 106.** A emissão da fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado, desde que não exista débito anterior, ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

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

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

**Art. 107.** O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

**Art. 108.** A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m<sup>3</sup> (dez metros cúbicos) mensais por categoria residencial e comercial, e 15m<sup>3</sup> (quinze metros cúbicos) mensais para as demais categorias.

**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.

## Seção XVIII



## Da Tarifa Social

**Art. 109.** Para o enquadramento do usuário e acesso ao benefício da tarifa social, o interessado deverá preencher os seguintes requisitos simultaneamente:

I - ser cadastrado na categoria residencial unifamiliar, junto à empresa concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - possuir um consumo médio mensal de até 10(dez) metros cúbicos de água;

III - o tipo de construção da sua residência deve se enquadrar no padrão baixo de construção, com área construída de até 100 m<sup>2</sup>;

V – possuir renda familiar mensal igual ou inferior a um salário mínimo e meio vigente, comprovada através de contra cheque, carteira de trabalho, ou declaração de percepção de renda conforme Anexo I;

## Seção XIX

### Outros Serviços Cobráveis

**Art. 110.** O prestador de serviços deverá cobrar dos usuários os serviços constantes da Tabela de Serviços Complementares da Concessionária, aprovada e homologada pelo Órgão Regulador, com seus respectivos valores.

§ 1º. A Concessionária deverá cobrar outros serviços que não constem na Tabela de Serviços Complementares e disponibilizados pelo prestador de serviços, todos aqueles inerentes à prestação do serviço público, devidamente homologados pelo Ente Regulador.

§ 2º. A cobrança pela prestação dos serviços não regulados terá os seus critérios e valores definidos única e exclusivamente pela Concessionária.





§ 3º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 4º 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.

§ 5º A cobrança de qualquer tarifa, taxas e outros preços públicos não homologados e não certificados pela Agência Reguladora será considerado infração, cuja classificação deverá ser estabelecida nas penalidades previstas.

## Seção XX

### Dos Requisitos Operacionais e Manutenção do SAA e do SES

**Art. 111.** 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. 112.** 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. 113.** O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água bruta, tratada e distribuída como também do esgoto recebido para tratamento e lançado no meio ambiente, para finalidades regulatórias e cálculo de indicadores específicos.

**Art. 114.** 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, parte integrante dos Contratos de Concessão, de Programa e no Plano de Saneamento Básico.

**Art. 115.** 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 dos hidrômetros, quando solicitadas pelo usuário e/ou por opção da Concessionária, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos e substituindo os que apresentarem esses prazos de vida útil vencido;

II - cadastro por economia;

III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de



esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;

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

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

**Art. 116.** Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água, redes de esgotamento sanitário e outros serviços, previstos em metas contratuais ou no Plano de Saneamento Básico, o prestador de serviços deverá comunicar ao Órgão Regulador para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

**Parágrafo único.** Os serviços não previstos em metas ou nos Planos de Saneamento Básico de impactos regulatórios, deverão ser apresentados previamente ao Órgão Regulador para conhecimento e aprovação.

**Art. 117.** São requisitos mínimos operacionais e de manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I - organizar e atualizar o cadastro por unidade economia, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, valores faturados, históricos de consumo, bem como quaisquer outros;

II - organizar e atualizar o cadastro dos sistemas esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de esgoto coletado e tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações ou desativados e quaisquer outros.

III - manter normas e instruções de operação atualizadas nas instalações;



IV - atende pedidos de serviços nos prazos ou condições estabelecidas na legislação, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador e o usuário;

V - utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado.

VI - realizar manutenção preventiva ou corretiva nas redes de água e esgoto;

VII - cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção;

VIII - manter sistemas contábeis que registrem os custos referentes aos contratos;

VIX - implantar o serviço de ouvidoria.

**Art.118.** Considera-se boas práticas operacionais

I - proteção da área no entorno dos mananciais de captação e lançamento de efluentes de esgoto;

II - a conservação das estruturas de captação, flutuantes, barriletes, válvulas, grades, calhas parshall, esteiras, tampas com selos hídricos, poços de sucção;

III - manutenção periódica das adutoras e emissários de esgoto;

IV - descargas periódicas das adutoras;

V - equipamentos eletromecânicos com reserva nos sistemas de água e esgoto;

VI - instalações de equipamentos de telecomunicação;

VII - Instalações de ventosas, válvulas de descargas, caixas de proteção dos registros, terminais de limpezas PVs;



VIII - controle de variáveis, medição de horas, volumes e consumos;

VIX - dimensionamento de equipes;

X - cadastro técnico atualizado;

XI - facilidade de acesso para operação e manutenção;

XII - setorização de redes;

### **Seção XXI**

#### Da Qualidade da Água

**Art. 119.** A água que as Concessionárias fornecerem para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente do Ministério da Saúde.

**Art. 120.** As Concessionárias deverão cumprir metas estabelecidas no Contrato de Concessão ou de Programa e nos Planos de Saneamento Básico relacionadas ao tratamento da água.

**Art. 121.** As Concessionárias deverão desenvolver Programas de Monitoramento da Qualidade da Água Bruta e da Água Tratada, nos termos da legislação vigente do Ministério da Saúde.

§ 1º - Os Programas de Monitoramento devem ser atualizados pelo menos a cada 12 (doze) meses.

§ 2º - As Concessionárias deverão dar publicidade ao nível de qualidade da água distribuída à população, nos termos da legislação vigente.

**Art. 122.** Em relação aos mananciais, as Concessionárias estão obrigadas a:



I - tomar todas as medidas necessárias para monitoramento da qualidade da água bruta fornecida às estações de tratamento, proveniente dos mananciais abastecedores, certificando-se de que o tratamento esteja compatível com as características da água bruta, independente das variações sazonais e das alterações ambientais, exceto as provocadas por motivos de caso fortuito ou força maior;

II - no caso de captação de água subterrânea, obedecer ao programa de avaliação e manejo das fontes de água do órgão gestor de recursos hídricos, bem como de controle e prevenção de sua contaminação, abrangendo aspectos quantitativos e qualitativos das fontes;

III - comunicar de imediato, à Agência Reguladora e às autoridades competentes sanitárias, ambientais e de gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetem a água bruta fornecida às estações de tratamento, identificando as medidas necessárias e adotando aquelas de sua responsabilidade, para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas Estações de Tratamento.

**Art. 123.** Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, as Concessionárias deverão:

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

II - proteger o usuário mediante a adoção de medidas entre as quais as seguintes:

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

b) esgotar a água contaminada para local aceito pelas autoridades sanitárias, ambientais e de gestão dos recursos hídricos, e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível;



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

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

## Seção XXII

### Da Qualidade de Esgoto

**Art. 126.** Os requisitos de qualidade de esgotos tratados para lançamento em corpos receptores observarão as características de qualidade da água, desses corpos receptores, e seus usos preponderantes segundo a classificação dada pela Regulamentação do Conselho Nacional do Meio Ambiente - CONAMA.

**Art. 127.** As Concessionárias deverão cumprir metas estabelecidas no Contrato de Concessão ou de Programa e nos Planos de Saneamento Básico relacionadas ao tratamento de esgotos.

**Art. 128.** Os efluentes gerados pelas Estações de Tratamento de Esgoto poderão ser lançados no corpo receptor, de forma tal que não ultrapasse os padrões estabelecidos em sua classificação, não afete a estética do local de sua descarga, nem possibilite condições desfavoráveis de odores e proliferação de insetos e vetores.

§ 1º Os locais de descarga deverão ser escolhidos de forma a não afetar os usos antrópicos predominantes, segundo as categorias estabelecidas na Regulamentação do CONAMA,;

§ 2º Deverão ser realizados estudos do corpo receptor com relação aos lançamentos de esgotos com vistas à determinação do potencial de impacto ambiental dos efluentes vertidos;

**Art. 129.** Com relação à admissibilidade de despejos industriais, as Concessionárias deverão



observar:

I - a existência da capacidade hidráulica do sistema;

II - o ajuste realizado com o USUÁRIO industrial sobre as condições técnicas de vazão e concentração das substâncias componentes de seus efluentes, atendendo às normas aplicáveis expedidas pela autoridade ambiental, considerando que o gerador do despejo deverá ter a competente licença ambiental;

III - Em caso de esgotos industriais, o recebimento dos efluentes com padrões diferenciados aos da legislação vigente deve ser acordado com as Concessionárias, sendo prevista, para essas condições, tarifa diferenciada.

**Art. 130.** As Concessionárias deverão desenvolver Programas de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário e dos Corpos Receptores.

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

§ 2º Os resultados das análises dos parâmetros obtidos no Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento sanitário serão utilizados para verificação da eficiência do tratamento, da adequação dos efluentes tratados aos padrões de lançamento da legislação ambiental, devendo ser observado também o seguinte:

I - na existência de estação de tratamento de odores, deverá ser desenvolvido Programa de Monitoramento da Estação de Tratamento de Odores, com o objetivo de verificar a eficiência do tratamento e a identificação das substâncias lançadas na atmosfera e suas concentrações;

II - as Concessionárias realizarão pesquisa de opinião, com frequência mínima anual, junto às





comunidades estabelecidas próximas às Estações de Tratamento de Esgotos, com o objetivo de identificar problemas relacionados ao convívio com a operação da ETE;

**Art. 131.** Quando as Concessionárias detectarem lançamentos ou descargas nas redes de esgotos, não autorizados ou não ajustados às condições preestabelecidas, deverá:

I - notificar o infrator, concedendo um prazo peremptório para a correção da irregularidade;

II - comunicar de imediato a ocorrência às autoridades competentes sanitárias, ambientais;

III - vencido o prazo concedido e persistindo a infração, providenciar junto às autoridades competentes sanitárias e ambientais a aplicação de sanções cabíveis.

### **Seção XXIII**

#### Das Metas de Expansão e de Qualidade dos Serviços

**Art. 132.** As metas a serem consideradas são as estabelecidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico – PMSBs.

I - Meta de universalização dos serviços dependerá de critérios estabelecidos a seguir:

a) para a expansão do sistema de abastecimento de água, fica estabelecida a densidade de 16 hab/h;

b) para a expansão do sistema de esgotamento sanitário, fica estabelecida a densidade de 31 hab/h.

II - Redução de Perdas deverá ser considerado o volume de água produzido, menos o volume de água consumido dividido pelo volume de água produzido em percentagem;



III - Qualidade da água distribuída e esgoto tratado:

a) a meta para a qualidade da água deverá ser o atendimento ao estabelecido nas Portarias do Ministério da Saúde, pois nelas estão estipulados os parâmetros necessários para os procedimentos de controle e vigilância, assim como a quantidade mínima e a frequência.

b) a qualidade dos efluentes de esgoto deverá ser o atendimento ao estabelecido em Resoluções do CONAMA;

IV - Meta de disponibilidade de água, deverá ser o somatório das disponibilidades hídricas outorgadas, dividido pela demanda de água do dia de maior consumo;

**Parágrafo único:** As metas de referências e seus respectivos prazos, para cumprimento deverão ser os estabelecidos nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSBs.

#### Seção XXIV

##### Dos Padrões e Indicadores de Desempenho e Qualidade

**Art. 133.** Os indicadores de desempenho e qualidade são padronizados para acompanhamento dos serviços prestados:

I - indicador de universalização de água:

$$\text{NUA} = \frac{\text{PA}}{\text{PT}} \times 100$$

PT

NUA = nível de universalização de água;



PA = população abastecida. Considerando a quantidade de economias residências servida com água, multiplicado pela taxa média de habitantes por domicílios.

PT = população urbana total do município.

II - indicador de continuidade do abastecimento de água:

$$\text{ICA} = \frac{\text{TPMB} \times 100}{\text{NPM} \times \text{TTA}} \times 0,4 + \frac{1 - \text{n}^\circ \text{reclamações confirmadas}}{\text{n}^\circ \text{de ligações}} \times 0,6$$

ICA = índice de continuidade do abastecimento de água, em percentagem;

TTA = tempo total da apuração em horas, decorrido entre o início e o término de um determinado período de apuração. Os períodos de apuração poderão ser um dia, uma semana, um mês ou um ano;

TPMB = somatório dos tempos em que as pressões medidas pelos registradores instalados em pontos de rede apresentaram valores superiores a 8 metros de coluna d'água;

NPM = número de pontos de medida, que é o número total dos pontos de medida utilizados no período de apuração, pontos de medição de nível de reservatórios e os de medição de pressão na rede de distribuição.

III - índice de satisfação dos usuários:

$$\text{ISS} = \frac{\text{PS}}{\text{PT}} \times 100$$



ISS = índice de satisfação dos usuários;

PS = parcela da população da amostra satisfeita = soma dos conceitos bons e ótimos ou soma dos conceitos satisfatório e muito satisfatório com os serviços prestados pelas Concessionárias.

PT = população da amostragem.

IV - índice de perdas no sistema de distribuição:

$$IPD = (VLP - VAF) \times 100/VLP$$

IPD = índice de perdas de água no sistema de distribuição;

VLP = volume de água disponibilizada, em metros cúbicos;

VAF = volume de água fornecido, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não possuem.

V - índice de hidrometração:

$$IH = \frac{EM}{ET} \times 100$$

ET

IH = índice de hidrometração



EM = número total de economias de água com medição no município;

ET = número total de economias de água no município.

VI - tarifa média praticada:

$$\text{TMP} = \frac{\text{ROD}}{\text{VTF}}$$

TMP = tarifa média praticada;

ROD = receita operacional direta;

VTF = volume total faturado.

VII - indicador de universalização de esgoto:

$$\text{NUE} = \frac{\text{PS}}{\text{PT}} \times 100$$

NUE = nível de universalização de esgotamento sanitário;

PS = população servida. Considerando a quantidade de economias residências servida com esgoto, multiplicado pela taxa média de habitantes por domicílios.

PT = população urbana total do município.



VIII - índice de tratamento de esgoto:

$$\text{ITE} = \frac{\text{VET}}{\text{VEC} + \text{VEI}} \times 100$$

ITE = índice de tratamento de esgoto;

VET = volume de esgoto tratado;

VEI = volume de esgoto importado

IX - extravasamento de esgotos por extensão de rede:

$$\text{EXTE} = \frac{\text{QEER}}{\text{ERE}} = \text{EXTRAVASAMENTOS/Km}$$

EXTE = extravasamento de esgoto por extensão de rede;

QEER = quantidade de extravasamento de esgoto registrados;

ERE = extensão de rede de esgoto

X - índice de produtividade de pessoal:



$IPPE = \frac{EF}{NE}$
------------------------

IPPA = índice de produtividade de pessoal - esgoto

EF = esgoto faturado pela empresa em m<sup>3</sup>;

NE = número total de empregados da empresa no sistema de esgotamento sanitário..

**Parágrafo único.** A periodicidade será anual, os dados serão entregues através de ofício acompanhado de mídia eletrônica, protocolados na sede da Agência Reguladora. Os parâmetros a serem atendidas são todas aquelas previstas nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSBs.

### Seção XXV

#### Avaliação da Eficiência e Eficácia dos Serviços Prestados

**Art. 134.** A cobertura do sistema de abastecimento de água será avaliado através do indicador de universalização, com a seguinte classificação:

COBERTURA ( %)	CLASSIFICAÇÃO
MENOR QUE 80%	INSATISFATÓRIO
ENTRE 80% E INFERIOR A 95%	SATISFATÓRIO
MAIOR OU IGUAL A 95%	ADEQUADO



**Art. 135.** A verificação do atendimento ao requisito continuidade dos serviços prestados é definido pelo ÍNDICE DE CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO na forma:

<b>VALORES DO ICA</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
MENOR QUE 90%	INTERMITENTE
ENTRE 90% E 95 %	IRREGULAR
SUPERIOR A 95%	SATISFATÓRIO

**Art. 136.** A satisfação dos usuários em relação à prestação dos serviços será avaliada através de percentuais definidos:

<b>INSATISFAÇÃO</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
DE 0,00% ATÉ 10%	ÓTIMO
DE 10% ATÉ 20%	BOM
DE 20% ATÉ 30%	RUIM
MAIOR DE 30%	PÉSSIMO

**Art. 137.** A avaliação de perdas deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema operacional implantado, será realizado mediante a classificação:

<b>VALORES DO IPD</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
MAIOR DE 40%	INSATISFATÓRIO
ENTRE 30% E 20%	SATISFATÓRIO





IGUAL OU ABAIXO DE 20%	ADEQUADO
------------------------	----------

**Art. 138.** O indicador índice de hidrometração, deverá avaliar a relação das ligações de água ativas e hidrometradas por ligação de água não hidrometradas

ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
MAIOR OU IGUAL A 99,5%	IDEAL
ENTRE 95% E 99,5 %	SATISFATÓRIO
MENOS DO QUE 95%	INSATISFATÓRIO

**Art. 139.** Para o indicador tarifa média praticada, a análise deve ocorrer juntamente com outros indicadores, principalmente com as metas estabelecidas nos PMSBs, Contratos de Concessão e de Programa, fundamentalmente nos procedimentos econômicos financeiros regulatórios.

## Seção XXVI

### Do Atendimento aos Usuários

**Art. 140.** O prestador de serviços deverá atender às solicitações das atividades referentes à prestação de serviços, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

**Art. 141.** 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.

§ 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 Distritos Municipais com número de ligações inferiores a 1.000 (mil), essa estrutura deverá ser estabelecida na Sede do Município ou outro local definido como economicamente viável pelo Órgão Regulador.

§ 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 60 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei.

**Art. 142.** 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 de Resoluções do Órgão Regulador para conhecimento ou consulta.

§ 2º 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.

§ 3º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do conteúdo.

**Art.143.** O prestador de serviços deverá disponibilizar aos usuários, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, as providências adotadas quanto às reclamações recebidas dos mesmos, nos canais de comunicação utilizados pelo prestador de serviço com seus clientes;

**Art. 144.** O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário



referente à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução do Órgão Regulador que homologou.

**Parágrafo único.** A tabela com os valores dos serviços cobráveis deverá estar acessível nos postos de atendimento próprio e terceirizado, em local de fácil visualização.

**Art. 145.** 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. 146.** O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

**Art. 147.** 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. 148.** A suspensão da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, não poderá ocorrer enquanto a reclamação do usuário estiver sendo motivo de análise pelo Órgão Regulador.

**Parágrafo único.** A reclamação deverá ser motivo de emissão de Termo de Notificação pelo Órgão Regulador, e enviado para a Concessionária tomar conhecimento da referida análise e a não efetivação da suspensão dos serviços.

**Art. 149.** O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.



## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS DO SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

#### Seção I

Dos Direitos dos Usuários do Sistema Público de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

**Art. 150.** Todos os usuários atendidos nas áreas atendidas pelas Concessionárias tem o direito de acesso às redes públicas de fornecimento de água potável e ao sistema de coleta de esgotos;

**Art. 151.** Obter, das Concessionárias, a ligação do seu domicílio ou estabelecimento ao sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nas condições estabelecidas pelo Contrato de Concessão e Contrato de Programa, normas da entidade reguladora e da Concessionária;

**Art. 152.** Receber os serviços dentro das condições e segundo os padrões constantes na Legislação vigente, Contrato de Concessão e de Programa, normas do Órgão Regulador e normas técnicas aplicáveis;

**Art. 153.** Reclamar e obter informações detalhadas sobre os serviços, as suas contas de água e de esgoto, bem como de outros serviços oferecidos pelas Concessionárias;

**Art. 154.** Solicitar verificações nos instrumentos de medição de consumo, sempre que ocorrerem variações significativas nos volumes regulares de consumo;

**Art.155.** Recorrer à entidade reguladora e fiscalizadora, nos casos de não atendimento de suas reclamações, pelas Concessionárias e ou sempre que não estejam sendo regularmente observados



os padrões de qualidade e regularidade no fornecimento de água e esgotamento sanitário;

**Art. 156.** Ser previamente informado pelas Concessionárias de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços, decorrentes de manutenção programada, com indicação clara do(s) período(s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas;

**Art. 157.** Ser informado diretamente pela Concessionária ou através de meio de divulgação adequada, de acidentes ocorridos nos sistemas de abastecimento de água e de esgoto sanitário, com indicação clara do(s) período(s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas;

## Seção II

### Das Obrigações dos Usuários dos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

**Art. 158.** Utilizar de modo adequado, os serviços públicos de abastecimento de água e esgoto, observando a legislação, as normas e regulamentos das Concessionárias, mantendo em condições adequadas todas as instalações internas de água e esgotos do domicílio ou estabelecimento;

**Art. 159.** Preservar os recursos hídricos, controlando os desperdícios e perdas no processo de utilização dos mesmos;

**Art. 160.** Observar ao utilizar os sistemas de esgotos, os padrões permitidos para lançamento de resíduos na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema pelos lançamentos indevidos que fizer;

**Art. 161.** Informar a Concessionária e ou ao Ente Fiscalizador, quaisquer fatos de que tenham conhecimento e que possam afetar a prestação dos serviços de água e esgoto;



**Art. 162.** Pagar, dentro dos prazos de vencimento, as contas ou faturas referentes aos serviços de água e esgoto, bem como de outros serviços cobráveis realizados pelas Concessionárias;

**Art. 163.** Comunicar imediatamente quaisquer alterações cadastrais referentes ao imóvel;

**Art. 164.** Permitir a realização de vistorias internas prediais pelas Concessionárias, das instalações de água e esgoto, principalmente para lançamentos indevidos de águas pluviais nas redes coletoras de esgoto.

### Seção III

#### Das Sanções aos Usuários dos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

**Art. 165.** A Metodologia e Critérios de aplicação de sanções aos usuários dos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário deverão ser levados em consideração:

I. Os Fatores Multiplicativos serão múltiplos de 02(dois), quais sejam 02, 04 e 06.

II. Relacionar os valores das multas impostas aos usuários infratores, ao preço do metro cúbico do serviço referente à tabela vigente;

III. Cobrar pela execução dos serviços e materiais, para corrigir a irregularidade cometida pelo usuário infrator;

IV. Parcelamento das multas conforme regulamento da Concessionária;

V. Majoração de 50% (cinquenta por cento) nos casos de reincidência na infração, considerando a mesma infração, praticada pela mesma pessoa, num mesmo imóvel, no prazo de 01(um) ano.

**Art. 166.** As multas impostas aos usuários infratores, terão seu valor vinculado ao preço do



metro cúbico do serviço referente à primeira faixa de consumo da respectiva categoria multiplicado por um fator multiplicativo, de forma que a multa aplicada seja apurada de acordo com a fórmula proposta:

$$V \text{ multa} = FM \times VB \times R\$m^3$$

V multa = Valor da multa, em R\$;

FM = Fator multiplicativo da infração;

VB = Volume base da categoria;

R\$ m<sup>3</sup> = Valor do metro cúbico da categoria.

§1º As sanções serão consideradas:

I - LEVE, não compromete o registro do volume de água consumido, ou seja, não altera o faturamento nem a qualidade;

II - MODERADA, compromete o faturamento e coloca em risco a qualidade do produto;

III - GRAVE, compromete o faturamento, causa danos ao patrimônio, gera problemas operacionais e coloca em risco a qualidade do produto e a saúde pública.

§2º Os fatores multiplicativos serão considerados em função da gravidade da infração:

I - fator multiplicativo - FM = 02, para infração LEVE - 02 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;



II - fator multiplicativo - FM = 06, para infração MODERADA - 06 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;

III - fator multiplicativo - FM = 10, para infração GRAVE - 10 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria.

**Art. 166.** Os critérios para aplicação de penalidade aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário visam desestimular as fraudes e reduzir essa prática, que comprometem o equilíbrio econômico financeiro e a qualidade da prestação dos serviços, colocando em risco a saúde pública.

#### FATOR MULTIPLICATIVO APLICADO

CATEGORIA RESIDENCIAL				CATEGORIA COMERCIAL				CATEGORIA INDUSTRIAL				CATEGORIA PÚBLICA			
F	V	R\$/	MU	F	V	R\$/	MUL	F	V	R\$/	MUL	F	V	R\$/	MUL
M	B	M <sup>3</sup>	LTA	M	B	M <sup>3</sup>	TA	M	B	M <sup>3</sup>	TA	M	B	M <sup>3</sup>	TA
2	10			2	10			2	15			2	15		
4	10			4	10			4	15			4	15		
6	10			6	10			6	15			6	15		

FM = Fator multiplicativo da infração;

VB = Volume base da categoria;

R\$/ m<sup>3</sup> = Valor do metro cúbico da categoria.





### Capítulo III

#### Da Responsabilidade da Concessionária

#### Seção I

#### Das Responsabilidades na Prestação de Serviços

**Art. 167.** A Concessionária 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, 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 e serão compatíveis com os previstos no plano de saneamento básico do Município.

§ 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 12 horas.

**Art. 168.** 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 e operacionais, e pagamento de multas definidas pelo prestador de serviços e homologadas pelo Órgão Regulador.



**Art. 169.** 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 e apresentação de Relatório com respectiva notificação emitido pelo Órgão Regulador.

§ 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 responsabilidades dos usuários.

**Art. 170.** O usuário e responsável pela adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas do imóvel, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

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

**Art. 171.** O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição, de acordo com suas normas procedimentais.

**Art. 172.** 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;

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

## Seção II

### Da Responsabilidade Ambiental

**Art. 173.** 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. 174.** Os referidos subprodutos e lodos 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 em locais apropriados 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. 175.** 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.

## Seção III

### Do Encerramento Da Relação Contratual



**Art. 176.** O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário é caracterizado pela solicitação de desligamentos da rede pública, será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por iniciativa do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, desde que não existam débitos referentes a essa unidade.

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

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

## **Seção IV**

### Das Ações de Fiscalização

#### **Subseção I**

##### Da Caracterização

**Art. 177.** Para efeito desta Resolução, a Ação de Fiscalização caracteriza-se pela realização de uma ou mais das seguintes atividades: vistorias técnicas, coleta de informações verbais, observação de condições operacionais, atividades comerciais, exame de documentos, produção de evidências objetivas através de fotos, medições, ensaios laboratoriais ou outros meios.

#### **Subseção II**

##### Do Objetivo



**Art. 178.** São objetivos da Ação de Fiscalização:

I - Manter a prestação de serviço de forma adequada, nos termos da legislação vigente, Normas Técnicas e Resoluções do Órgão Regulador, referentes a instalações, operação e comercialização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - Zelar pela qualidade no atendimento aos usuários, em suas solicitações, reclamações e fazer cumprir os prazos estabelecidos para a prestação dos serviços;

III - Identificar as conformidades ou não conformidades dos elementos dos sistemas fiscalizados com os requisitos especificados e estabelecidos na legislação vigente, normas técnicas e Resoluções do Órgão Regulador;

IV - Exercer a vigilância da qualidade da água e efluentes de esgoto;

V - Contribuir com a Concessionária, dando oportunidade para melhorar a prestação de seus serviços;

VI - Fazer cumprir os requisitos da legislação vigente, normas técnicas e Resoluções do Órgão Regulador.

### **Subseção III**

#### **Das Ações**

**Art. 179.** As Ações de Fiscalizações podem ser:

I – PROGRAMADA: com aviso prévio a Concessionária, para a designação de técnicos para acompanhamento e precedida de reunião da equipe de fiscalização com técnicos do prestador de serviço;



II - NÃO PROGRAMADA: ocorrerá em função de denúncias, reclamações ou outras necessidades que seja caracterizado pelo fator surpresa.

**Art. 180.** A Ação de Fiscalização Programada será precedida de comunicado através de ofício à Concessionária, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, no qual constará:

- a) Data do início da Ação de Fiscalização;
- b) Local e sistema a ser fiscalizado e escopo da Ação;
- c) Identificação do técnico responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, telefone e endereço do correio eletrônico para contato;
- d) Identificação dos técnicos integrantes da equipe de fiscalização;

§ 1º A critério do Órgão Regulador, 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 a uma Ação Não Programada.

§ 2º No local, a equipe de fiscalização deverá realizar reunião com os técnicos da Concessionária para explicitar os objetivos, métodos e obter informações necessárias a Ação de Fiscalização.

**Art. 181.** A recusa de informações, não cumprimento dos prazos para entrega de documentação complementar para o desenvolvimento da Ação de Fiscalização, qualquer empecilho ao acesso às instalações, caracteriza embaraço a fiscalização e descumprimento da legislação.

**Parágrafo único.** A caracterização de embaraço à fiscalização, a equipe de fiscalização procederá com o auto de infração e aplicação de penalidades previstas.

**Art. 182.** A equipe de fiscalização poderá a qualquer tempo solicitar esclarecimentos e complementações das informações, ao Prestador de Serviços, podendo haver reiteração da



solicitação quando os esclarecimentos e complementações não tenham sido satisfatórias.

**Art. 183.** A Ação de Fiscalização será, ao final, objeto de um Relatório de Fiscalização, emitido pela equipe de fiscalização, contendo no mínimo:

- a) Identificação do Prestador de Serviços e respectivo endereço;
- b) Sistema fiscalizado
- c) Definição do objetivo da Ação de Fiscalização;
- d) Período de realização da Ação de Fiscalização;
- e) Descrição dos fatos apurados;
- f) Relação das resoluções, normas e legislação incidente;
- g) Determinações e/ ou Recomendações de ações a serem empreendidas pelo Prestador de Serviços;
- h) Caracterização do tipo de penalidade aplicada, se for o caso;
- i) Identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, função, número da matrícula e assinatura.

#### **Seção IV**

##### Dos Procedimentos para Aplicação de Penalidades

**Art. 184.** Caso sejam constatadas irregularidades de natureza leve e média, será aplicada a penalidade de advertência, com a emissão do Termo de Notificação em duas vias, conforme modelo anexo, no qual constará no mínimo:



- a) Identificação do órgão fiscalizador e respectivo endereço;
- b) Nome, endereço e qualificação da notificada;
- c) Descrição dos fatos apurados;
- d) Resolução, Norma Técnica e legislação não obedecida;
- e) Determinação de ações a serem empreendidas pela notificada, com seus respectivos prazos;
- f) Identificação do representante do órgão fiscalizador, com seu cargo, função, número da matrícula, conselho de classe e assinatura;
- g) Local e data da emissão.

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

**Art. 185.** Caso sejam constatadas irregularidades de natureza alta, grave e gravíssima, será lavrado o Auto de Infração para aplicação da penalidade de multa.

**Art. 186.** Para os casos previstos no Art.145, será aberto Processo Administrativo com uma via do Relatório de Fiscalização, Termo de Notificação (TN) e ou Auto de Infração (AI) correspondente. A outra via do Relatório de Fiscalização, Termo de Notificação e ou Auto de Infração, serão enviados à direção da Concessionária.

**Art. 187.** Para os Termos de Notificação, a Concessionária poderá se manifestar justificando-se ou cumprir as determinações dentro do prazo estabelecido no TN.

§ 1º Após a manifestação da Concessionária, o responsável pela fiscalização, emitirá Parecer Técnico acatando e encerrado a Ação, e ou mantendo as determinações;





§ 2º Após o prazo estabelecido no TN, a equipe de fiscalização realizará uma Ação de Acompanhamento;

§ 3º Através da Ação de Acompanhamento, constatado o cumprimento das determinações contidas no TN, encerra-se a Ação de Fiscalização;

§ 4º Através da Ação de Acompanhamento, constatado o não cumprimento das determinações contidas no TN, lavra-se o Auto de Infração.

**Art.188.** Para os Autos de Infração será assegurada ampla defesa, com apresentação na Junta Recursal, do Órgão Regulador, no prazo de 20(vinte) dias úteis, contados a partir do recebimento pela Concessionária.

**Art. 189.** Da decisão da Junta Recursal poderá ser encerrada a Ação de Fiscalização e ou a emissão de Documento de Arrecadação Estadual - DARE para pagamento da multa.

**Parágrafo único.** O pagamento da multa, não exime a Concessionária da correção da irregularidade que originou o Auto de infração.

**Art. 190.** 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.

**Art. 191.** As decisões desta Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR deverão ser fundamentadas e publicadas.

## Seção V

### Das Formas de Penalidades

Art. 192. As infrações cometidas pelas Concessionárias, relativas à prestação dos serviços



públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão classificadas em:

I. caducidade;

II. advertência;

III. multa.

## Seção VI

### Da Aplicação das Penalidades

**Art. 193.** A aplicação da penalidade de caducidade do Contrato de Concessão ou de Programa é de competência do Titular, o Poder Concedente, que poderá ser pela própria iniciativa ou por recomendação da Agência Reguladora.

**Art. 194.** A caducidade da concessão poderá ser declarada se:

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, baseando-se em normas, critérios, indicadores definidores da qualidade do serviço;

II - a concessionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares relativas a concessão;

III - a concessionária perder as condições econômicas, técnicas operacionais para manter a adequada prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Parágrafo único.** Para aplicação da penalidade de caducidade deverá ser observado, também, as condições previstas nos Contratos de Concessão ou de Programa, inclusive respeitados o contraditório e a ampla defesa.



**Art. 195.** A aplicação da penalidade de advertência ocorrerá com a emissão de Termo de Notificação - TN, para as irregularidades consideradas de natureza leve e média, apontadas em relatório de fiscalização, determinando-se prazos para as correções.

**Art. 196.** A aplicação da penalidade de multa será aplicada em decorrência de irregularidades consideradas de natureza alta, grave e gravíssima previstas nesta resolução.

**Art. 197.** A reincidência é a ocorrência de uma infração, tipificada no mesmo dispositivo regulamentar, sobre o mesmo sistema e município em que tenha sido penalizada anteriormente, no prazo de 01 (um) ano.

**Parágrafo único:** Cometidas, simultaneamente, duas ou mais infrações de natureza diversas, aplicar-se-á a penalidade correspondente a cada uma delas.

**Art. 198.** Considerar-se infração leve, sujeita à imposição da penalidade de advertência as irregularidades:

I - não manter à disposição dos usuários, atendentes e tele operadores em locais acessíveis, exemplares das resoluções da ATR;

II - não prestar informações corretas aos usuários;

III - não manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, bem como quaisquer outros dados exigidos na legislação específica ou pelos regulamentos dos serviços;

IV - não manter atualizado junto ao Órgão Regulador o endereço completo, e os respectivos sistemas de comunicação que possibilitem contatos com os responsáveis e fácil acesso à instalação das Concessionárias;

V - não enviar, nos prazos determinados, os documentos solicitados, bem como, não atender



quaisquer requisições do Órgão Regulador.

**Art. 199.** Considerar-se infração média, sujeita à imposição da penalidade de advertência as irregularidades:

I. não manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade operacional; especificando a quantidade e a qualidade da água produzida, tratada, aduzida, reservada, distribuída e faturada para abastecimento de água e do esgoto coletado, transportado, tratado e lançado no corpo receptor e ou meio ambiente;

II. não registrar as reclamações dos usuários nem informar as providências adotadas em relação ao atendimento ora questionado;

III. não manter a prestação dos serviços ao usuário, enquanto a reclamação do mesmo estiver sendo objeto de análise por parte do Órgão Regulador ATR, desde que a Concessionária tenha sido notificada da existência da demanda que originou a reclamação do usuário;

IV. não constar da fatura de água e esgoto, de forma destacada, os números telefônicos da Concessionária e do Órgão Regulador para recebimento de reclamações;

V. não comunicar antecipadamente ao usuário do corte do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto dentro dos prazos estabelecidos pelo Órgão Regulador;

VI. não comunicar, previamente, ao Órgão Regulador e ao usuário a suspensão e/ou a interrupção do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto, das unidades que prestem serviços públicos ou essenciais à população;

VII. não dispor de técnicos legalmente habilitado próprio ou de terceiros, para a operação e manutenção dos sistemas de produção, unidades operacionais para assegurar a qualidade e a eficiência na prestação do serviço, a segurança das pessoas e dos bens e atendimento comercial;



**Art. 200.** Considerar-se infração alta, sujeita à imposição da penalidade de multa as irregularidades:

- I. a reincidência das infrações leve e média dentro do prazo estabelecido no Art.157;
- II. deficiências no sistema de comunicação que não possibilite fácil acesso dos usuários para efetuarem as reclamações, tais como sistema de ouvidoria e de Call Center com ligação gratuita;
- II. dificultar ou criar impedimentos às fiscalizações e ao exercício da regulação da Agência Reguladora;
- III. não restituir ao usuário os valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos em legislação e ou resoluções do Órgão Regulador. Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado.
- IV. realizar a suspensão ou interrupção programada do abastecimento de água, sem proceder ao prévio aviso aos usuários, nos casos previstos na legislação e em resolução do Órgão Regulador;
- V. não manter registro atualizado das solicitações dos usuários, com anotação da data, do valor a ser cobrado e do prazo para execução do serviço;
- VI. não efetuar a leitura e faturamento de acordo com o disposto na legislação e resoluções do Órgão Regulador;
- VII. não submeter à prévia aprovação do Órgão Regulador, investimentos, não previstos, para execução de projetos e obras em instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário que venham impactar nos aspectos econômicos, contábeis regulatórios e incidências direta nas tarifas;
- VIII. não instalar equipamentos de medição de água (hidrômetro) nas economias, salvo nos casos



específicos estabelecidos em normas técnicas e resoluções do Órgão Regulador;

IX. não manter registro e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário e zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do Poder Concedente em regime especial de uso;

X. não cumprir determinação do Órgão Regulador, constante em Termo de Notificação, no prazo estabelecido;

XI. não possui as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XII. não atender às solicitações dos pedidos de serviços nos prazos e condições estabelecidos em legislação, resoluções do Órgão Regulador e nos contratos;

**Art. 201.** Considerar-se infração grave, sujeita à imposição da penalidade de multa as irregularidades:

I. não executar as obras necessárias, referentes à prestação de serviço, dentro das Normas Técnicas, como também não manter e operar satisfatoriamente, as instalações e os equipamentos correspondentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II. não realizar controle de qualidade da água tratada distribuída à população de acordo com as disposições do Ministério da Saúde;

III. não assegurar a regularidade e a continuidade na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

IV. não manter pressão na rede de distribuição de água conforme o estabelecido em Normas Técnicas,



V. não desenvolver o monitoramento e controle de efluentes do sistema de esgotamento sanitário nos termos da legislação;

VI. não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposições técnicas adequadas de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes de esgoto;

VII. não assegurar os padrões e indicadores da qualidade de serviços, estabelecidos nos Planos de Saneamento e nos Contratos.

VIII. não realizar o lançamento das águas residuárias de esgoto no corpo receptor ou no meio ambiente conforme legislação pertinente;

IX. descumprimento da legislação de proteção ambiental, não preservando o meio ambiente, os recursos naturais, o ecossistema e, especialmente os ambientes aquáticos;

X. não cumprir o plano de redução de perdas físicas e de perdas comerciais globais.

**Art. 202.** Considerar-se-á infração gravíssima, sujeita à imposição da penalidade de multa, as irregularidades:

I. a reincidência das infrações alta e grave;

I. não cumprir as disposições legais e as dos Contratos de Concessão e de Programa relativas aos níveis de qualidade dos serviços;

II. não comunicar de imediato ao Órgão Regulador e às autoridades sanitárias competentes, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos, acidentes que provoquem contaminação dos corpos hídricos e que afetem diretamente a captação de água para consumo humano;

III. não comunicar imediatamente a população qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a sua saúde pública;



- IV. estabelecer medidas e procedimentos de racionamento ou alternância no fornecimento de água sem a prévia autorização do Órgão Regulador;
- V. praticar valores de tarifas de água, de esgoto e de serviços não autorizados pelo Órgão Regulador;
- VI. aplicar multas aos usuários com parâmetros não aprovados, homologados e definidos pelo Órgão Regulador;
- VII. não fornecer informações verdadeiras ao Órgão Regulador ou ao Poder Concedente;
- VIII. fornecer água, através do sistema público de abastecimento, fora dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;
- IX. lançar águas residuárias e efluentes de esgoto no meio ambiente fora dos padrões estabelecidos em legislação específica;
- X. não prestar de forma continuada o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sem interrupções injustificadas.

**Art. 203.** Na ocorrência de mais de uma infração, serão aplicadas as penalidades correspondentes a cada uma delas cumulativamente.

## Seção VII

### Da Fixação dos Valores Das Multas

**Art. 204.** Os valores das multas são os fixados na forma do Anexo Único a esta resolução e reajustados conforme os percentuais de reajustamento concedidos nas tarifas de fornecimento de água e esgotamento sanitário, pelo Órgão Regulador.





**Parágrafo único.** As revisões dos valores fixados serão realizadas, quando suscitadas.

**Art. 205.** Os valores das multas sofrerão um acréscimo de 100% nos seguintes casos:

I. ter a Concessionária agido de má-fé;

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

III. quando a irregularidade atingir um número de usuários igual ou superior a 20% do número de ligações do município;

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

§ 2º. Considera-se má-fé, dentre outros comportamentos caracterizados por fraude ou dolo:

I. impor resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou decisão da ATR;

II. provocar incidentes infundados;

III. interpor recurso ou pedido de reconsideração manifestadamente protelatório.

## Seção VIII

### Dos Procedimentos Para Aplicação da Autuação

**Art. 206.** Durante a Ação de Fiscalização, apontadas às irregularidades e transgressões:

I. de natureza alta, grave e gravíssima, será lavrado o Auto de Infração para aplicação da penalidade de multa;

II. de natureza leve e média será emitido Termo de Notificação - TN para a Concessionária corrigir as irregularidade dentro dos prazos determinados.



§ 1º A não manifestação e/ou a não correção das irregularidades apontadas nos Termos de Notificação nos prazos estabelecidos, lavra-se o Auto de Infração para aplicação da penalidade de multa e notifica-se a Concessionária.

§ 2º Manifestando-se o notificado, será realizada análise a respeito, que concluirá pela aceitação ou não. Informando a correção da irregularidade será desenvolvida uma Ação de Acompanhamento para constatação.

**Art. 207.** A aplicação da penalidade de multa terá início com o auto de infração, lavrado que conterà:

I - Identificação do (a) autuado (a):

- a) nome;
- b) CNPJ;
- c) endereço/telefone.

II - Da infração:

- a) local;
- b) município;
- c) data;
- d) hora.

III - Do enquadramento da infração:

- a) artigo da (s) Resolução(s);



b) natureza da penalidade;

c) descrição dos fatos apurados.

IV - Identificação do agente autuador:

a) órgão expedidor;

b) nome completo e matrícula;

c) assinatura.

V - Do ciente do autuado:

a) nome completo (autuado ou preposto);

b) assinatura.

§ 1º Na impossibilidade de ser obtido o “ciente” no local da infração ou recusando o infrator ou seu preposto a assiná-lo, o autuante consignará no auto.

§ 2º É assegurado ao infrator o direito de defesa, de acordo com a legislação específica.

**Art. 208.** Havendo o recolhimento da multa, a Concessionária deverá encaminhar ao Órgão Regulador uma via do respectivo comprovante, devidamente autenticado e sem rasuras.

**Parágrafo único.** O pagamento não exime a Concessionária de corrigir a irregularidade que deu origem a multa.

**Art. 209.** O não pagamento da multa, sem interposição de recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do Estado.



## Seção IX

Dos Valores e Critérios na Aplicação de Penalidades a Danificadores e aos Usuários Dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

**Art. 210.** Para aplicação do estabelecido nesta resolução, considera-se agente danificador, a pessoa física ou jurídica que de qualquer forma, cause danos ao patrimônio público definido como sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos Municípios que delegaram, através de concessão, essa prestação de serviços.

**Art. 211.** O reparo de danos causados por terceiros em rede de distribuição, ramal predial de água, emissário, rede coletora e caixa de ligação de esgoto será feito às expensas de quem deu causa aos danos.

**Art. 212.** Os danos causados aos sistemas públicos de abastecimento de água serão ressarcidos conforme valor apurado pela equação de custos apresentada:

$$V = \text{mão-de-obra} + \text{materiais} + \text{movimentação de terra} + \text{recomposição de revestimentos} + (\text{volume de água desperdiçada} - Q \times \text{vu})$$

V = valor a ser ressarcido a Concessionária pelo agente danificador;

I - Os custos unitários de mão de obra, materiais, movimentação de terra e recomposição de revestimentos serão apurados através do SINAPI.

II - O volume de água desperdiçado será apurado conforme a fórmula:

$$Q = C \times S \times \sqrt{2gh}$$

vu = valor unitário do metro cúbico de água desperdiçado será o da tabela de tarifas vigente da faixa de 00-10m<sup>3</sup>.



**Art. 213.** Os danos causados aos sistemas públicos de esgotamento sanitário serão ressarcidos conforme valor apurado pela equação de custos apresentada:

$$V = \text{mão-de-obra} + \text{materiais} + \text{movimentação de terra} + \text{recomposição de revestimentos} + (\text{horas do equipamento JETWAY} \times \text{vuh})$$

V = valor a ser ressarcido a Concessionária pelo agente danificador;

vuh = valor unitário da hora do equipamento e equipe.

I - Os custos unitários de mão-de-obra, materiais, movimentação de terra e recomposição de revestimentos serão apurados através do SINAPI.

II - O volume de esgoto lançado a céu aberto ser considerado o valor de limpeza da área, através de horas utilizadas para a sucção desse volume, pelo equipamento JETWAY e equipe.

**Art. 214.** Os valores apurados, conforme estabelecido nos Arts. 3º e 4º, deverão ser apresentados aos infratores, com detalhamento e quantitativos de acordo com as fórmulas apresentadas.

**Art. 215.** O disposto no artigo anterior, deverá ser cobrado na fatura da pessoa física ou jurídica cadastrada na concessionária;

**Art. 216.** Deverá ser assegurada a defesa, antes do pagamento efetivo do valor ou aplicação das medidas legais cabíveis. Cujo prazo para apresentação deverá ser o legalmente constituído.

**Parágrafo único.** A não apresentação da defesa e ou o não pagamento do valor referente ao dano causado, o infrator será considerado inadimplente.

**Art. 217.** Os critérios para aplicação de penalidade aos usuários dos serviços públicos de



abastecimento de água e esgotamento sanitário, visam desestimular as fraudes e reduzir essa prática, que comprometem o equilíbrio econômico financeiro e a qualidade da prestação dos serviços, colocando em risco a saúde pública.

**Art. 218.** As sanções serão aplicadas conforme a gravidade da infração, sujeita à imposição da penalidade de multa e serão assim classificadas:

I - Infração de natureza leve:

- a) impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto;
- b) descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução;
- c) violação do lacre metálico de suspensão(PCP);
- d) violação do lacre de suspensão (PCL).

II – Infração de natureza média:

- a) utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;
- b) violação do lacre de segurança do cavalete (PCL);
- c) violação do lacre metálico de segurança (PCP).

III - Infração de natureza grave:

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



- b) violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;
- c) lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;
- b) lançamento na rede coletora de esgotos, que por suas características, exijam tratamento prévio;
- e) adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;
- f) interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;
- g) uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- h) depredação do hidrômetro;
- i) depredação do cavalete PCP;
- j) depredação da tampa PCP;
- l) depredação da caixa metálica PCP;
- m) realização de ligação clandestina de água.

**Art. 219.** As multas impostas aos usuários infratores, de acordo com o artigo anterior, terão seu valor vinculado ao preço do metro cúbico do serviço, referente à primeira faixa de consumo da respectiva categoria multiplicado por um fator multiplicativo, de forma que a multa aplicada seja apurada de acordo com a seguinte fórmula:



$$V \text{ multa} = FM \times VB \times R\$m^3$$

V multa = Valor da multa, em R\$;

FM = Fator multiplicativo da infração;

VB = Volume base da categoria;

R\$ m<sup>3</sup> = Valor do metro cúbico da categoria.

§ 1º. Os fatores multiplicativos serão considerados em função da gravidade da infração:

I - FM = 02, para infração LEVE - 02 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;

II- FM = 04, para infração MÉDIA - 04 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria;

III - FM = 08, para infração GRAVE - 08 vezes o valor mínimo do m<sup>3</sup> da categoria.

§ 2º. Além do pagamento da multa, os usuários infratores incorrerão também nos custos dos serviços necessários para regularização da prestação dos serviços.

§ 3º. A multa aplicada ao usuário infrator poderá ser parcelada conforme regulamento da Concessionária.

§ 4º. Em caso de reincidência da mesma infração, no mesmo imóvel e usuário, o valor da multa aplicada será majorado em 50%.

**Art. 220.** O reparo de danos causados por terceiros em rede de distribuição, ramal predial de





água, emissário, rede coletora e caixa de ligação de esgoto será feito às expensas de quem deu causa aos danos.

**Art. 221.** O valor dos danos será calculado conforme metodologia regulamentada a seguir:

### **CAPÍTULO III**

DAS CONDIÇÕES DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO GRATUITO DAS PRESTADORAS DE SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, REGULADAS E FISCALIZADAS PELA ATR.

**Art. 222.** Compreende-se por SAT (Call Center) o Serviço de Atendimento Telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos usuários sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

**Art. 223.** As ligações para o SAT serão gratuitas e o atendimento das demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o usuário, proveniente da utilização do SAT.

**Art. 224.** A qualidade e a eficiência do atendimento telefônico gratuito serão mensuradas por indicadores de desempenho diários e mensais.

**Parágrafo único.** Considerando que a qualidade de atendimento deverá ser mensurada através da satisfação dos usuários, as Concessionárias deverão implantar a pesquisa de satisfação dos usuários com conceitos ótimo, bom, ruim e péssimo.

**Art. 225.** Os indicadores definidos são:

I - Índice de Nível de Serviço - INS;

II - Índice de Chamadas Ocupadas - ICO;



III - Índice de Abandono - IA;

IV - Índice de Qualidade - IQ;

V - Índice de Desempenho - ID;

**Art. 226.** Para efeito de fiscalização serão considerados apenas os índices mensais e que na ocorrência de dias atípicos, os registros neles observados não seriam considerados para o cálculo dos indicadores mensais.

**Art. 227.** Quando forem apurados, através das fiscalizações, níveis de indicadores de desempenho (INS, ICO, IA, IQ e ID) considerados por esta Agência como insatisfatório e inadmissíveis por prejudicar significativamente a eficiência e a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a prestadora estará sujeita às sanções e penalidades aplicáveis definidas pela ATR.

**Art. 228.** O indicador do Índice de Nível de Serviço - INS é definido como sendo a razão entre o total de chamadas atendidas em até 60(sessenta) segundos e o total de chamadas recebidas pelo SAT no mês, em termos percentuais:

$$\text{INS} = \frac{\text{CA} \leq 60''}{\text{CR}} \times 100$$

Onde:

CA ≤ 60 = chamadas atendidas em até 60 (sessenta) segundos;

CR = chamadas recebidas pelo SAT durante o mês.

**Parágrafo único:** A meta estabelecida para o INS é de 85% do total das chamadas recebidas



pelo SAT devem ser atendidas em até 60(sessenta) segundos.

**Art. 229.** O indicador do Índice de Chamadas Ocupadas - ICO é definido como sendo a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas (composta pelo somatório do total de chamadas ocupadas e o total de chamadas recebidas pelo SAT) no mês, em termos percentuais.

$$\text{ICO} = \frac{\text{CO}}{(\text{CO} + \text{CR})} \times 100$$

Onde:

CO = chamadas ocupadas;

CR = chamadas recebidas;

CO + CR = chamadas oferecidas durante o mês.

**Parágrafo único:** A meta estabelecida para o ICO é de no máximo 4% do total das chamadas oferecidas pelo SAT possam apresentar sinal de ocupado.

**Art. 230.** O indicador do Índice de Abandono - IA é definido como a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 60(sessenta) segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 60(sessenta) segundos no mês, em termos percentuais:



$$IA = \frac{CAB > 60''}{(CA + CAB > 60'')} \times 100$$

Onde:

CAB = chamadas abandonadas

CA = chamadas atendidas;

CA + CAB = total de chamadas atendidas + total de chamadas abandonadas.

**Parágrafo único:** A meta estabelecida para o IA é de no máximo 4% do total das chamadas recebidas pelo SAT, desconsiderando as chamadas abandonadas em tempo inferior a 60 (sessenta) segundos.

**Art. 231.** O indicador do Índice de Qualidade - I Q é obtido a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação e caracteriza-se pela razão entre a soma do total de chamadas com avaliações “ótimo” e “bom” para o atendimento e o total de chamadas recebidas pelo SAT que responderam a Pesquisa de Satisfação, em termos percentuais:

$$I Q = \frac{(C1 + C2)}{(C1 + C2 + C3 + C4)} \times 100$$

Onde:

C1 = chamadas com atendimento avaliado como “ótimo” pelos usuários - opção 1 do menu da



pesquisa de satisfação;

C2 = chamadas com atendimento avaliado como “ bom” pelos usuários - opção 2 do menu da pesquisa de satisfação;

C3 = chamadas com atendimento avaliado como “ruim” pelos usuários - opção 3 do menu da pesquisa de satisfação;

C4 = chamadas com atendimento avaliado como “péssimo” pelos usuários - opção 4 do menu da pesquisa de satisfação.

I - A meta estabelecida pelo **IQ** é de no mínimo 70% do total das chamadas recebidas pelo SAT que responderam à pesquisa de satisfação e tenham o atendimento avaliado como “ótimo” ou “bom” pelos usuários.

II - Na meta maior ou igual a 70% é considerada a possibilidade de distorção na apuração do indicador. Uma vez que a avaliação é realizada a partir da percepção do usuário. O nível de exigência para o indicador busca não penalizar excessivamente a prestadora.

**Art. 232.** O indicador do Índice de Desempenho - ID é obtido a partir de uma média ponderada dos quatro índices, INS, ICO, IA e IQ a utilização de complementos dos índices (1- ICO) e (1 – IA) na composição do índice ID constitui a polarização para quanto maior, melhor será a apresentação do desempenho.

$$\text{ID} = \frac{5 \times \text{INS} + 3 \times (1 - \text{ICO}) + 3 \times \text{IQ} + 1 \times (1 - \text{IA})}{12}$$

12

Onde:



ID = índice de desempenho;

INS = índice de nível de serviço;

ICO = índice de chamadas ocupadas;

IQ = índice de qualidade;

IA = índice de abandono

I - Os pesos atribuídos a cada um dos índices deverão ser estabelecidos de acordo com o grau de importância do indicador para o desempenho global da prestação dos serviços;

II - INS peso 5, como é o indicador mais utilizado tendo em vista que avalia de maneira mais completa a eficiência do atendimento prestado;

III - ICO e o IQ peso 3, sendo que o primeiro incentiva a prestadora a gerir eficientemente o serviço. O segundo tem sua relevância por ser capaz de mensurar a qualidade do atendimento;

IV - IA peso 1, em função de que as chamadas abandonadas já são avaliadas quando da apuração do INS;

V - A meta para o ID é de 85%.

## CAPÍTULO IV

### Das Medidas de Contingência e de Emergência

**Art. 233.** Nas medidas de contingência e de emergência, serão estabelecidas as formas de atuação a serem praticadas nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, tanto de caráter preventivo como corretivo:



**Art. 234.** Para o sistema de abastecimento de água as ocorrências e suas medidas são estabelecidas a seguir:

I - nas estiagens prolongadas, deverão ser executadas manobras de rede para atendimento de atividades essenciais acionamento dos meios de comunicação para aviso à população, apoio com carros pipas a partir de fontes alternativas cadastradas;

II - nos rompimentos de adutoras e redes, realização de manobra de rede para isolamento das perdas, acionamento emergencial da manutenção para correção, realizar descarga de redes, apoio com carros pipas;

III - na interrupção no bombeamento, manobras de registros para atendimento de atividades essenciais, acionamento dos meios de comunicação para aviso à população atingida pela falta de água, acionamento emergencial da manutenção, apoio com carros pipas;

IV - na contaminação acidental de mananciais, estações de tratamento, reservatórios e rede de distribuição, deverá ser realizada a interrupção do abastecimento imediatamente, até a conclusão saneadora, acionamento dos meios de comunicação, informar ao órgão ambiental competente e ou a Vigilância Sanitária, apoio com carros pipas, acionar a Polícia Ambiental e o Corpo de Bombeiros para isolar a fonte de contaminação;

V - nas ações de vandalismos deve-se observar a realização de manobras de rede para atendimento de atividades essenciais, acionamento emergencial da manutenção, apoio com carros pipas e comunicar o fato a Polícia,

**Art. 235.** Para o sistema de esgotamento sanitário as ocorrências e suas medidas são estabelecidas a seguir:

I - nos rompimentos de redes coletoras, interceptores, emissários e ETEs proceder a realização de acionamento da equipe emergencial de manutenção, informar ao órgão ambiental competente



e ou a Vigilância Sanitária, paralisação temporária dos serviços nos locais atingidos, acionamento dos meios de comunicação;

II - interrupções no bombeamento nas elevatórias deve ser acionada imediatamente a equipe emergencial de manutenção, realização de bombeamento suplementar, informar ao órgão ambiental competente e ou a Vigilância Sanitária, paralisação temporária do serviço e acionar os meios de comunicação;

III - ações de vandalismo deve ser acionada imediatamente a equipe emergencial de manutenção, informar ao órgão ambiental competente e ou a Vigilância Sanitária, paralisação temporária do serviço e comunicar o fato a Polícia,

IV - nos entupimentos de rede coletora, interceptores e emissários proceder com o acionamento imediato da equipe emergencial de manutenção.

V - nas ocorrências de retorno de efluentes de esgoto acionar a equipe de manutenção emergencial do prestador de serviços.

§ 1º - Além dessas ações emergências para o sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, previstas nesta Resolução deverão ser observadas todas as demais, estabelecidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico de cada Município.

## CAPÍTULO V

### Dos Mecanismos de Participação e Informação

**Art. 236.** O controle social deverá ser exercido, através de mecanismos que garantam à sociedade informações e participações nos procedimentos regulatórios, da Agência Reguladora relacionados aos serviços públicos de saneamento básico e principalmente na formulação de políticas públicas que afetam diretamente os usuários. Será exercido através dos seguintes





mecanismos:

I - debates e audiências públicas;

II - consultas públicas;

III - conferências das cidades;

IV - participação de órgãos colegiados.

## CAPÍTULO VI

### DA JUNTA RECURSAL DO SETOR DE SANEAMENTO

**Art. 237.** A aplicação das penalidades previstas na Lei Estadual 1.758/2007 e Resolução da Agência Reguladora terá início com a emissão do termo de notificação e ou auto de infração, lavrado quando as mesmas forem constatadas.

§1º Não compete a Junta Recursal análise de defesa sobre irregularidades apontadas em Termo de Notificação;

§ 2º A Junta Recursal analisará somente defesa sobre penalidades impostas no Auto de Infração.

**Art. 238.** O auto de infração será parte integrante do processo, cuja abertura se deu com o Relatório de Fiscalização, dando-se conhecimento ao infrator, antes de aplicada a penalidade correspondente.

**Art. 239.** É assegurado ao infrator o direito de defesa, devendo exercitá-lo, querendo, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data do 1º dia útil subsequente ao recebimento da correspondente notificação.



§ 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, será emitido o Documento de Arrecadação Estadual - DARE, o autuado de imediato, procederá ao recolhimento do valor da multa, sem prejuízo da cobrança judicial, a critério da ATR.

**Art. 240.** Apresentada a defesa, o processo será instruído pela Diretoria de Fiscalização da ATR, remetendo-o, em seguida, à decisão da Junta Recursal Setorial de Saneamento.

§ 1º A Junta Recursal Setorial de Saneamento da ATR terá o prazo de 15(quinze) dias úteis para proferir a decisão;

§ 2º Acatada a defesa pela Junta Recursal Setorial de Saneamento encerra-se o processo referente à Ação de Fiscalização;

§ 3º Não acatada a defesa pela Junta Recursal Setorial de Saneamento, o autuado de imediato, procederá ao recolhimento do valor da multa, sem prejuízo da cobrança judicial.

§ 4º O não pagamento da multa, sem interposição de recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecurável, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do Estado.

**Art. 241.** A aplicação das penalidades previstas neste Regulamento, dar-se-á sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal.

## CAPÍTULO VII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 242.** Os usuários, mediante autorização por escrito, poderão solicitar a Concessionária, inspeção nas instalações internas de água nas suas residências para verificação de vazamentos



visíveis ou ocultos com ônus para o mesmo. Essa prestação de serviço não é regulada nem fiscalizada pela ATR, tendo em vista que não se trata de serviço público.

**Art. 243.** 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 esgoto sanitário do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

**Art. 244.** 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.

**Art. 245.** 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. 246.** Compete 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. 247.** Na contagem dos prazos deverão ser considerados dias úteis, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

**Art. 248.** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pela Presidência da ATR.

**Art. 249.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga as Resoluções Nº



017/2008, Nº 029/2009, Nº 055/2010, Nº 056/2010, Nº 059/2011, Nº 071/2012, Nº 072/2012, Nº 068/2012, Nº 090/2014, Nº 092/2014, Nº 098/2014 e 103/2014

PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – ATR, em Palmas, aos ... dias do mês de .. de 2015.

CARLOS JUNIOR SPEGIORIN SILVEIRA

**Presidente da ATR**

**ANEXO I**



**VALORES DAS MULTAS: (PRECISA DE ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA)**

I. Multas de Natureza Leve, R\$ 6.500,00 (Seis mil e quinhentos reais);

II. Multas de Natureza Média, R\$ 13.000,00 (Treze mil reais);

III. Multas de Natureza Alta, R\$ 26.000,00 (Vinte e seis mil reais);

IV. Multas de Natureza Grave, R\$ 52.000,00 (Cinquenta e dois mil reais);

V. Multas de Natureza Gravíssima, R\$ 104.000,00 (Cento e quatro mil reais).

**ANEXO II**





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

PRAZOS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Religação após suspensão de água no Ramal - PCP	24hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCL	24hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCP (URGENTE)	12hs
Religação após supressão – PCP	24hs
Religação após supressão - PCP (URGENTE)	12hs
Religação após supressão - PCL (com nivelamento)	24hs
Religação após supressão - PCL (sem nivelamento)	24hs
Religação após supressão - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após supressão - Medição individualizada	24h
Religação após supressão - Medição Individualizada (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no Registro – PCP	24hs
Religação após suspensão no Registro - PCP (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no Registro – PCL	24hs
Religação após suspensão no Registro - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no cavalete – PCL	24hs
Religação após suspensão no cavalete – PCP	24hs
Religação após suspensão no cavalete - PCL (URGENTE)	12hs
Religação após suspensão no cavalete - PCP (URGENTE)	12hs
Mudança de posição do ramal PCP – calçada	120hs
Mudança de posição do ramal PCP – asfalto	120hs
Mudança de posição do ramal PCL – asfalto	120hs
Mudança de posição do ramal PCL – calçada	120hs
Vistoria padrão caixa de proteção	96hs
Vistoria complementar lig. Água medição individualizada.	96hs





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Emissão e entrega de segunda via de conta	24hs
Mudança de posição do ramal PCP – terra	120hs
Mudança de posição do ramal PCL – terra	120hs
Vistoria padrão caixa de proteção – reprovada	96hs
Substituição do registro esférico – PCL	24hs
Substituição do registro esférico – PCP	24hs
Ligação de Água Medição Individualizada	96hs
Ligação de água padrão - 1,5 m <sup>3</sup> /h – PCL	144hs
Ligação de água padrão - 3,0 m <sup>3</sup> /h – PCL	144hs
Ligação de água padrão - 5,0 m <sup>3</sup> /h – PCL	144hs
Ligação de água padrão - 7,0 m <sup>3</sup> /h – PCL	144hs
Ligação de água padrão - 10,0 m <sup>3</sup> /h – PCL	144hs
Ligação de água padrão - 20,0 m <sup>3</sup> /h – PCL	144hs
Ligação de água padrão - 30,0 m <sup>3</sup> /h – PCL	144hs
Ligação de água padrão - 1,5 m <sup>3</sup> /h – PCP	144hs
Ligação de água padrão - 3,0 m <sup>3</sup> /h – PCP	144hs
Ligação de água padrão - 5,0 m <sup>3</sup> /h – PCP	144hs
Ligação de água padrão - 7,0 m <sup>3</sup> /h – PCP	144hs
Ligação de água padrão - 10,0 m <sup>3</sup> /h – PCP	144hs
Ligação de água padrão - 20,0 m <sup>3</sup> /h – PCP	144hs
Substituição de hidrômetro – preventiva	24hs
Suspensão no ramal a pedido do cliente	24hs
Supressão de ligação a pedido do cliente	24hs
Substituição de hidrômetro - vida útil vencida	72hs





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Recomposição de Pavimentação Asfáltica E=5,0 CM - PMF	72hs
Recomposição de Pavimentação Asfáltica E - CBUQ	72hs
Recomposição de calçada em Concreto - por m <sup>2</sup>	96hs
Recomposição de Pavimento Moldado - por m <sup>2</sup>	96hs
Substituição de Hidrômetro 1,5 m <sup>3</sup> /h e 3,0 m <sup>3</sup> /h (com nivelamento) a pedido do cliente.	24hs
Substituição de Hidrômetro 1,5 m <sup>3</sup> /h e 3,0 m <sup>3</sup> /h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	24hs
Substituição de Hidrômetro 5,0 m <sup>3</sup> /h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	36hs
Substituição de Hidrômetro 5,0 m <sup>3</sup> /h (com nivelamento) a pedido do cliente.	36hs
Substituição de Hidrômetro 7,0 m <sup>3</sup> /h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	48hs
Substituição de Hidrômetro 7,0 m <sup>3</sup> /h (com nivelamento) a pedido do cliente.	48hs
Substituição de Hidrômetro 10,0 m <sup>3</sup> /h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 10,0 m <sup>3</sup> /h (com nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 20,0 m <sup>3</sup> /h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 20,0 m <sup>3</sup> /h (com nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 60,0 m <sup>3</sup> /h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de Hidrômetro 60,0 m <sup>3</sup> /h (com nivelamento) a pedido do cliente.	60hs
Substituição de hidrômetro – embaçado	24hs
Substituição de hidrômetro - suspeita de danificação.	24hs
Substituição de hidrômetro – furtado	12hs
Ligação Provisória Água sem Hidrômetro (PCL)	96hs
Ligação Provisória p/ Adequação do PCP 1 Lig.	96hs
Ligação Provisória p/ Adequação do PCP 2 Lig.	96hs
Ligação Provisória p/ Adequação do PCP 3 Lig.	96hs
Ligação externa de Esgoto com TIL	144hs
Ligação externa de Esgoto com CAIXA	144hs







GOVERNO DO  
**TOCANTINS**

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Capeamento de rede – água	36hs
Excedente de ramal - por metro	240hs
Instalação de ponto de pressão	168hs
Instalação de hidrante	120hs
Instalação de P.C.Q	168hs
Instalação de macromedidor	168hs
Instalação de registro em rede	120hs
Mudança ramal de esgoto a pedido do cliente	120hs
Manutenção de macromedidor	72hs
Mudança do padrão de ligação a pedido da Concessionária	120hs
Manutenção de registro	18hs
Supressão de ligação provisória	96hs
Desobstrução de ramal – água	24hs
Desobstrução de rede – água	36hs
Desobstrução de ramal – esgoto	24hs
Manutenção de rede de esgoto - DN 200 mm	12hs
Manutenção de rede de esgoto - DN 250 mm	12hs
Manutenção de rede de esgoto - DN 300 mm	12hs
Rebaixamento de rede – água	168hs
Rebaixamento de ramal – água	120hs
Substituição de cavalete - solicitação da Concessionária	120hs
Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 150 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 200 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 250 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 300 mm	12hs





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 250 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 300 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 400 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 500 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 100 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 150 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 200 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 50 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 40 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 32 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 75 mm	12hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - asfalto	12hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - calçada	12hs
Retirada de vazamento em cavalete	12hs
Retirada de vazamento em ramal – asfalto	12hs
Retirada de vazamento em ramal – calçada	12hs
Retirada de vazamento ramal interno ate registro - PCP	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 50 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 75 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 100 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 150 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 200 mm	12hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 300 mm	12hs
Retirada de vazamento em cavalete – PCP	12hs
Extravasamento de esgoto	12hs
Desobstrução de rede – esgoto	24hs
Manutenção de caixa de ligação de esgoto	24hs





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Manutenção de PV – esgoto	24hs
Manutenção de rede/ramal de esgoto - DN 100 mm	48hs
Rebaixamento de caixa de ligação – esgoto	120hs
Retirada de vazamento em cavalete - após hidrômetro	12hs
Manutenção de rede de esgoto DN 150 mm	12hs
Extensão de rede – esgoto	120hs
Manutenção em caixa de registro – rede	120hs
Interligação de rede – água	120hs
Execução mureta em alvenaria de 1 ligação	144hs
Instalação de novo lacre (PCP)	72hs
Vistoria /suspensão final – MI	24hs
Verificação de Hidrômetro	48hs
Instalação De Novo Lacre De Suspensão – PCP	72h
Substituição de tampa da caixa de ligação de esgoto	72h
Substituição do kit cavalete - PCP	72hs
Substituição do kit cavalete (sem nivelamento) - PCL	72hs
Substituição do kit cavalete (com nivelamento) - PCL	72hs
Substituição de Registro – PCP	24hs
Substituição de Registro – PCL	24hs
Substituição da Tampa CX. 1 Lig. – PCP	24hs
Substituição da Tampa CX. 2 E 3 Lig.- PCP	24hs
Vistoria complementar – PCP	24hs
Vistoria complementar – PCL	24hs
Vistoria complementar – MI	24hs
Verificação de viabilidade - ligação de esgoto	72hS
Mudança de ramal água 3/4" Pedido Cliente (> 1,00 M)	120hs
Mudança de ramal água 3/4" Pedido Cliente (até 1,00 M)	120hs





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Mudança de água ramal 1" Pedido Cliente	120hs
Mudança ramal de água 1/4" Pedido Cliente	120hs
Mudança de ramal de água 2" Pedido Cliente	120hs
Mudança de Padrão p/ 1 Ligação - P.C.P.	120hs
Mudança de Padrão p/ 2 Ligação - P.C.P.	120hs
Mudança de Padrão p/ 3 Ligação - P.C.P.	120hs
Mudança de ramal de esgoto a pedido do cliente	120hs
Lavagem de área - limpeza ruas/calçadas após vazamentos	12hS
Limpeza de áreas	12hs
Instalação da tampa – PCP	120hs
Manutenção de ventosa	72hs
Medição de pressão	4hs
Limpeza de elevatória – esgoto	12hs
Base para fixação do cavalete (sem mão de obra)	120hs
Verificação de viabilidade - ligação de água	72hs
Vistoria complementar (PCP)	96hs
Plantio de Grama em placas - Serviços Comerciais	96hs
Notificação de cliente - lacre de suspensão violado	24hs
Aterramento/compactação de buraco	48hs
Entrega de fatura - endereço alternativo	24hs
Reposição de asfalto – retorno	72hs
Entrega de laudo de verificação	24hs
Substituição do cotovelo com tubete - PCP	24h
Substituição do adaptador para PEAD (PCP)	24h
Substituição do adaptador com registro – PCP	24hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - terra	12hs
Substituição de hidrômetro - vazamento em Parafuso lacração	24hs





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Verificação da qualidade da água	2hs
Vistoria em PV – esgoto	48hs
Vistoria em caixa de ligação – esgoto	48hs
Vistoria em rede – esgoto	48hs
Vistoria de contribuicao agua pluvial – esgoto	48hs
Vistoria em elevatória – esgoto	12hs
Limpeza de gradeamento – esgoto	12hs
Desobstrução de PV – esgoto	24hs
Desobstrução de caixa de ligação – esgoto	24hs
Lavagem de PV – esgoto	24hs
Manutenção de caixa de ligação de esgoto	24hs
Lavagem de ramal – esgoto	24hs
Lavagem de rede – esgoto	24hs
Emissão negativa/positiva de débito	12hs
Notificação irregularidade de esgoto	24hs
Notificação de cliente - alto consumo	24hs
Verificação de Hidrômetro – IPEM	480hs
Reposição de calçada – retorno	96hs
Conferência hidrômetro - suspeita danificado pelo cliente	480hs
Manutenção de TL – esgoto	24hs
Lavagem/limpeza ruas e calçadas após extravasamento esgoto	2hs
Substituição da tampa de TL – esgoto	24hs
Verificação de viabilidade de extensão de rede de esgoto	120hs
Entrega comunicado data conferência/verificação hidrômetro	24hs
Cadastramento/recadastramento cliente Tarifa Social	120hs
Entrega do parecer - beneficio tarifa social	120hs





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Descarga em rede	120hs
Execução de caixa de registro	120hs
Lavagem de reservatório	120hs
Verificação de viabilidade de extensão de rede de água - excedente de ramal	120h
Descarga no cavalete	24hs
Lavagem de filtro no tratamento – água	120hs
Manutenção em elevatória de esgoto	72hs
Verificar odor esgoto	24hs
Vistoria/Suspensão Final – MI	96hs
Abastecimento por caminhão pipa	72hs
Subst. de registro de manobra/descarga na rede	72hs
Verificação de viabilidade - ligação de água PCP	72hs
Notificação de cliente - violação de lacre de segurança	24hs
Notificação de cliente - hidr. Danificado	24hs
Notificação de cliente - hidr. Invertido	24hs
Notificação de cliente - fornecer água a terceiros	24hs
Notificação de cliente - by-pass	24hs
Notificação de cliente - lig. Clandestina/direta	24hs
Notificação de cliente - infrações no PCP	24hs
Notificação - uso indevido da ligação da piscina/área verde	24hs
Notificação - hidrômetro inacessível	24hs
Instalação de caixa metálica no muro p/ cx 1 ligação - PCP	144hs
Instalação de caixa metálica no muro p/ cx 2 ligação - PCP	144hs
Instalação de caixa metálica no muro p/ cx 3 ligação - PCP	144hs

