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 pelo ATO nº 579 – NM, de 19 de abril de 2018, publicado no Suplemento do Diário Oficial do Estado do Tocantins nº 5.095 e pela Lei Estadual nº 1.758, de 2 de janeiro de 2007; e

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 11.445 de 5 janeiro de 2007, quanto à regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico;

CONSIDERANDO que a ATR é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos, nos termos da Lei Estadual nº 1.758 de 2 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 de Cooperação Técnica celebrados entre os Municípios e a ATR.

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais, específicas e as diretrizes a serem observadas na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como disciplinar o relacionamento entre os prestadores e os usuários.

CAPÍTULO II
DA COMPETÊNCIA

Art. 2º Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a execução das obras e instalações necessárias; a operação, ampliação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; a coleta, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a disposição final ambientalmente adequada de resíduos sólidos dos serviços de saneamento básico; a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores; e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os planos de saneamento e os contratos de concessão ou de programa de delegação dos serviços.

Parágrafo único. O prestador de serviços é responsável pela prestação adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência,

MINUTA

segurança, atualidade, modicidade das tarifas, universalização, cortesia na prestação dos serviços e de transparência nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

CAPÍTULO III
DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

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 situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios 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 a tratamento prévio, através de 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 volume medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos quatro meses com valores corretamente medidos;

VIII - baixa renda: os usuários na faixa de 0 a 10m³ que se enquadram nos requisitos estabelecidos nesta Resolução;

IX - caixa de ligação de esgoto: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, no passeio público, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial e da caixa de ligação, considerando o ponto de coleta de esgoto;

X - conjunto de edificações: condomínios em geral, shoppings centers, conjuntos habitacionais, dentre outros;

XI - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

XII - consumo mínimo: faturamento mínimo por economia em metros cúbicos mensais;

XIII - economia: casas, apartamentos, unidades comerciais, templos, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes em determinada edificação e/ou área comum, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XIV - edificação ou edificações: construção civil, vertical ou horizontal, com a finalidade residencial ou não;

MINUTA

XV - 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;

XVI - grande consumidor: aquele que consome média superior a 150 m³ de água mensais, tendo-se como referência o período dos últimos 06 (seis) meses, não se aplicando esta definição a categoria residencial;

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

XVIII – interrupção programada: é a suspensão temporária no abastecimento de água pela necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza no sistema de abastecimento de água, precedida de divulgação aos usuários.

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

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

XXI - padrão de ligação de água: conjunto padronizado composto de caixa metálica de proteção ou kit cavalete, tubulações, conexões e hidrômetro, instalado em parede de alvenaria e ligado ao ramal de ligação de água;

XXII - ponto de entrega de água: ponto de conexão do ramal da rede pública com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XXIII - 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 de esgotamento sanitário;

XXIV - PMSB: Planos Municipais de Saneamento Básico;

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

XXVI - 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;

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

XXVIII - serviços complementares: qualquer serviço prestado pela concessionária que não se enquadre como fornecimento de água e/ou coleta de esgoto;

XXIX - sucessão comercial: (i) a aquisição de uma empresa por outra, a alteração da estrutura jurídica por meio de fusão, cisão, incorporação ou transformação; ou (ii) a aquisição de fundo de

MINUTA

comércio ou estabelecimento comercial, industrial ou profissional, por pessoa natural ou jurídica, e que continue a respectiva exploração, sob a mesma ou outra razão social ou sob firma ou nome individual; ou (iii) a transferência de estabelecimento comercial, industrial ou profissional, de uma pessoa física ou jurídica para outra, a qualquer título, em que o usuário sucessor continue explorando a mesma atividade anteriormente exercida no estabelecimento;

XXX - tarifa de água: valor definido pela agência reguladora, referente ao fornecimento de água à unidade consumidora;

XXXI - tarifa de esgoto: valor definido pela agência reguladora a ser cobrado em percentual sobre a tarifa de água ou por volume estimado desta, para unidades que possuem abastecimento próprio;

XXXII - tarifa especial: valor definido pela agência reguladora decorrente da celebração de contrato de demanda para prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XXXIII - tarifa de disponibilidade: valor fixado pela agência reguladora, relativo ao custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço;

XXXIV - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de ligações de água e/ou de esgoto;

XXXV - usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

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

CAPÍTULO IV
DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

Art. 4º São de responsabilidade do prestador, os serviços de abastecimento de água até o ponto de entrega de água junto ao imóvel do usuário e os serviços de esgotamento sanitário, a partir da caixa de inspeção externa, situada no passeio público ou na testada do imóvel, até a rede pública coletora de esgotos sanitários, inclusive.

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

§2º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas a jusante do ponto de entrega de água e/ou a montante do ponto de coleta de esgoto.

§3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

§4º Ficará a critério do prestador de serviço a instalação do ponto de entrega de água dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária, desde que observadas as conveniências técnicas para o atendimento.

MINUTA

§5º Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega de água situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

Art. 5º Até o ponto de entrega 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 as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as;

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 do titular da prestação dos serviços, e deverão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO V
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 tarifas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§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 As ligações de água podem ser temporárias ou definitivas.

§3º Na efetivação do pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

I - apresentar o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), Carteira de Identidade (CIRG), ou na ausência destes, outro documento de identificação equivalente, quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

MINUTA

II - apresentar, original ou cópia autenticada em cartório, pelo menos de um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel:

a) escritura pública;

b) certidão de ônus reais;

c) carnê do IPTU;

d) contrato particular de compra e venda ou de locação, com firma reconhecida em cartório.

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

IV - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

V - instalar em locais apropriados e de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas do prestador de serviços, ou solicitar que a concessionária execute as referidas instalações com ônus para o usuário;

VI - declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;

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

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

§4º Quando os usuários executarem os serviços previstos no inciso V do parágrafo anterior, e, ocorrendo reprovação das instalações por meio de vistoria *in loco*, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias, e ainda caso haja eventual necessidade terá que:

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

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

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

IV - 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;

V - 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;

MINUTA

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

Art. 7º Salvo as situações excepcionadas nesta Resolução, toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

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

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

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

§4º Passado o prazo estabelecido no parágrafo 1º, sem prejuízo do disposto no parágrafo 3º, poderá o prestador de serviços cobrar a tarifa mínima vigente, em virtude da sustentabilidade econômico-financeira do serviço público (art. 29, da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007) e da efetiva disponibilização do serviço (art. 45, da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007).

Art. 8º A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

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

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

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

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

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

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

Art. 9º O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do

MINUTA

mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo imóvel na área delegada ao prestador.

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

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

II - não autorizado pelo usuário;

III - pendente em nome de terceiros.

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

Art. 10. As ligações de água para órgãos públicos federais, estaduais e municipais serão executadas pelo prestador de serviço, mediante ofício/requerimento destes, caso o imóvel seja locado para funcionamento do órgão público, a requisição para a ligação deverá ser acompanhada de cópia do contrato de locação ou do extrato do contrato publicado no Diário Oficial.

Art. 11. Para que os pedidos de ligação de água e/ou de esgoto que necessitem de extensão de rede/ramal 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 nesta Resolução;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

Parágrafo único. O pagamento previsto no caput do artigo, somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

Art. 12. 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. 13. 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. 14. 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.

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

MINUTA

Art. 15. 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. 16. O dimensionamento e as especificações do ponto de entrega de água e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do prestador de serviços.

Art. 17. 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 do que o disposto no *caput*, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obras, apresentando orçamento prévio para aprovação do usuário.

§2º Será facultado ao usuário executar a extensão adicional, desde que obedeça as Normas Técnicas estipuladas pelo prestador, devidamente homologadas pela ATR.

§3º A partir da interligação na rede pública, as instalações resultantes das obras e ramais, referidas no parágrafo anterior passarão a integrar o sistema público, sem qualquer ressarcimento ao usuário.

CAPÍTULO VI
DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 18. 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. 19. 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, a contar da data de ligação ao sistema público de abastecimento de água, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias antes do término de vigência do contrato.

§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.

Art. 20. O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário temporário, a planta ou croquis cotado das instalações temporárias.

MINUTA

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;

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

Art. 21. As ligações temporárias de água, quando possível, serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

Art. 22. Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal de ligação deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja em bom estado de conservação.

Parágrafo único. Para fins de ligação definitiva, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços à conclusão da construção.

Art. 23. O volume de esgoto será cobrado em função do volume de água faturada.

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.

CAPÍTULO VII
DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 24. As ligações definitivas serão realizadas mediante a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente ao local onde se solicita a ligação.

Art. 25. O pedido de ligação para atendimento a grandes consumidores, estes definidos de acordo com Resolução da ATR, será instruído com os projetos das instalações, os quais 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 do responsável pela execução da obra;

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

§1º Ficará a cargo do prestador de serviços a aquisição e instalação do hidrômetro, conforme normas procedimentais.

§2º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, independente da medição das economias ser individualizada, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, coletará o esgoto,

MINUTA

também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§3º 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.

§4º 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.

§5º O prestador de serviços instalará o ramal de ligação de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

Art. 26. É obrigatória a instalação de medidores individuais de consumo de água em todas as edificações ou conjunto de edificações. Exceto as edificações já construídas, que sejam constatadas a inviabilidade técnica desta individualização.

§1º As edificações ou conjunto de edificações já existentes deverão requerer a instalação de medidores individuais ao prestador de serviços, desde que façam as adaptações necessárias.

§2º Ficará a cargo do prestador de serviços a aquisição e instalação do hidrômetro após a aprovação das instalações realizadas pelo usuário.

§3º nos casos de edificações ou conjunto de edificações, com mais de uma economia, o prestador de serviços fornecerá água em um único ponto de entrega, 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 condomínios e/ou incorporadores.

§4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água.

§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 de ligação de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

CAPÍTULO VIII
DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 27. 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. 28. É obrigatória a celebração de contrato de serviço para abastecimento de água e/ou contrato de serviço para esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

MINUTA

I - para atendimento a grandes consumidores, com tarifa diferenciada;

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 esgotamento sanitário;

V - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde de 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 aquele que consumir média superior a 150 m³ de água mensais, tendo-se como referência o período dos últimos 06 (seis) meses, não se aplicando esta definição a categoria residencial.

§2º Após a classificação como grande consumidor de água, o prestador de serviços fará a reversão automática, caso o usuário não residencial, alcance consumo médio dos últimos 06 (seis) meses inferior a 150 m³ de água.

§3º Para o caso de reversão de grande consumidor de água o contrato passará automaticamente para o contrato de adesão, devendo o prestador de serviços encaminhar o referido contrato ao usuário no prazo de até 15 (quinze) dias uteis e comunicar a ATR.

§4º O prestador de serviços deverá em um prazo de até 20 (vinte) dias úteis, a contar da data de publicação desta Resolução, notificar os grandes consumidores de água, com tarifa diferenciada, a serem definidos conforme previsto no §1º, deste artigo, a fim de informar o usuário quanto a sua classificação e firmar o contrato nos moldes do ANEXO III.

§5º Após a assinatura do contrato, o prestador de serviços deverá encaminhar no prazo de até 5 (cinco) dias úteis o mesmo instrumento contratual em questão à ATR para análise e homologação que deverão ser realizados em até 5 (cinco) dias úteis.

§6º Caso na haja homologação do contrato pela ATR, a mesma deverá encaminhar ao prestador de serviços no prazo de 5 (cinco) dias úteis, as suas considerações, a fim de regularização.

§7º O contrato com o usuário classificado como grande consumidor de água, com tarifa diferenciada, só terá validade após a publicação da homologação no site da ATR.

§8º A cada renovação contratual o prestador de serviços deverá enviar as informações atualizadas para a ATR em até 30 (trinta) dias, sob pena de ser revogada a homologação concedida.

§9º É vedada a celebração de contrato de grande consumidor de água a usuários dotados apenas de ligação de esgoto.

MINUTA

§10. Aos usuários classificados como grandes consumidores de água, com negociação personalizada, será permitida a concessão de descontos no percentual de 5% (cinco por cento) até 20% (vinte por cento), que terão por base o estabelecido na estrutura tarifária atribuída aos clientes da mesma categoria.

§11. Os usuários classificados como grandes consumidores de água deverão consumir o volume de água contratado, sendo que se o consumo ultrapassar o volume ajustado, será cobrado a tarifa normal, de acordo com a categoria do cliente.

Art. 29. O contrato para grandes consumidores de água deverá obedecer à modelo do prestador de serviços, que deverá conter as cláusulas essenciais aos contratos administrativos, e outras que digam respeito a:

I - identificação do ponto de entrega de água e de coleta;

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

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

IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e 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 esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

CAPÍTULO IX
DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 30. Todos os prazos para execução de serviços regulados, referentes ao abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser propostos pelo prestador de serviços, aprovados e homologados pela ATR.

Art. 31. 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. 32. 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. 33. 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

MINUTA

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 de água e/ou rede coletora de esgotamento sanitário na testada da unidade usuária a ser ligada;

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

Art. 34. 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. 35. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras e subadutoras de água, coletores e interceptores para esgotamento sanitário, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 36. Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

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

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

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

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

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

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

Art. 37. Os prazos para execução dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, constantes na Tabela de Prazo para a Execução de Serviços, relacionados no ANEXO II.

CAPÍTULO X
DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 38. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas 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 esgotamento sanitário deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas.

MINUTA

Art. 39. Todas as instalações de água, a jusante do ponto de entrega de água e as instalações de esgoto, a montante do ponto de coleta de esgoto, serão efetuadas as expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços ter acesso para fiscalizar quando achar conveniente, devidamente autorizado pelo usuário.

Parágrafo único. O Prestador de Serviços exime-se de qualquer responsabilidade por danos causados as pessoas ou as propriedades, motivados por defeitos ou pelo funcionamento inadequado das instalações do usuário, cujas ligações estejam enquadradas no *caput* deste artigo.

Art. 40. É vedado, sob pena das sações previstas:

I - a utilização de fontes alternativas de abastecimento de água, para consumo humano, nos locais onde haja rede pública de saneamento básico disponível, nos termos da legislação em vigor;

II - a interconexão da instalação predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

III - a derivação de tubulações junto ao ponto de entrega de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel, que não faça parte de sua ligação;

IV - o uso de dispositivos intercalados junto ao ponto de entrega de água que prejudiquem a qualidade e o abastecimento público de água;

V - o despejo de águas pluviais no ponto de coleta de esgotos sanitários;

VI - a derivação de tubulações junto ao ponto de coleta de esgotos sanitários de outro imóvel ou economia que não faça parte de sua ligação;

VII - o uso de dispositivos ou elementos estranhos ao medidor de água e/ou de esgotos que, de qualquer maneira, comprometam a apuração e/oi registro do consumo;

VIII - a violação de qualquer lacre instalado pelo prestador de serviços nas redes e/ou instalações de água e esgoto.

Art. 41. 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. 42. Os edifícios e os conjuntos habitacionais já existentes e/ou em construção, para as ligações de água e esgotamento sanitário individualizada, deverão firmar o Termo de Compromisso e Contrato de Adesão com o prestador de serviços.

Art. 43. As obras e instalações necessárias ao esgotamento sanitário 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 usuário.

Parágrafo único. Neste caso não ocorrerá o faturamento por ausência de interligação e uso do serviço.

MINUTA

Art. 44. É vedado, sob pena de sanções previstas:
I - o emprego de conjunto motor-bomba, por parte do usuários, ligado diretamente no ponto de entrega de água;

II - a conexão do ponto de entrega de água, com tubulações alimentadas, com água não procedente da rede de distribuição do Prestador de Serviço;

III - a derivação da tubulação do ponto de entrega de água para abastecimento de outro prédio;

IV - o uso de dispositivos junto ao ponto de entrega de água que, de qualquer modo, prejudiquem o sistema de abastecimento de água e comprometam ou coloquem em risco a sua qualidade;

V - o despejo de água pluvial no ponto de coleta de esgotos sanitários;

VI - o uso de dispositivo ou elementos estranhos no medidor de água e/ou esgoto que, de qualquer maneira, comprometa a apuração de consumo;

VII - o despejo de esgoto sanitário ou industrial em galeria de água pluviais, independentemente da existência de rede de coleta de esgoto na via pública;

VIII - o atendimento ao cliente, no pedido de ligações de água/esgoto, quando a rede de distribuição/coletora passar por propriedade de terceiros;

IX - qualquer extensão do ramal de ligação de água, para abastecer economia localizada em lotes distintos.

Art. 45. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgotamento sanitário, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo pós-lançamento na rede coletora de esgotamento sanitário dependerá de contrato específico.

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

CAPÍTULO XI
DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 46. Os ramais de ligação de água e de esgoto, até o ponto de entrega de água e de coleta de esgotamento sanitário, serão assentados no pavimento e/ou calçada e mantidos pelo prestador de serviços às suas expensas.

Art. 47. 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. 48. O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, deverá ser feito por um único ramal de ligação para cada unidade usuária e para cada tipo de serviço de água e/ou esgoto, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

MINUTA

Parágrafo único. Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação de água e/ou de esgoto de cada categoria deverá ser independente.

Art. 49. Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal de ligação de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

Art. 50. As dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal de ligação.

Art. 51. A substituição do ramal de ligação, com alteração do local será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 52. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais de ligação condominiais de esgoto, deverá ser observado, as normas técnicas e especificações do prestador de serviços e da ABNT.

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

§2º Os ramais de ligação condominiais, à montante do ponto de coleta de esgoto, construídos sob as calçadas serão considerados, quanto ao aspecto de operação e manutenção, pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 53. É vedado ao usuário intervir no ramal de ligação de água e/ ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 54. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal de ligação de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista pelo Órgão Regulador.

Art. 55. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade, podendo o prestador de serviço executar e cobrar do usuário.

Parágrafo único. As restaurações de que trata este artigo, ficarão sob a 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. 56. As ligações de água, em área rural, poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições de análises de viabilidades 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.

MINUTA

§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.

CAPÍTULO XII
DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 57. Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e a coleta do 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 coleta do esgotamento sanitário do empreendimento.

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

§3º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de coleta do 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 de água e a jusante dos pontos de coleta de esgoto, passarão a integrar as redes públicas de distribuição de água e/ou coletoras de esgoto, 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 coleta do esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado, o prestador de serviços e o Poder Concedente.

Art. 58. As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços e mediante a entrega do seu respectivo cadastro técnico ao usuário.

§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 é obrigado a arcar com os custos das obras referidas no *caput* deste artigo, quando se tratar de expansões de rede pública, prevista nas metas dos contratos e nos planos de saneamento básico.

Art. 59. As ligações das unidades usuárias de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e esgotamento sanitário somente serão executadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

MINUTA

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

Art. 60. Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais de ligação derivados a jusante do ponto de água e a montante do ponto coletor de esgoto, ligados aos respectivos sistemas públicos do prestador de serviços.

Art. 61. 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. 62. Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ ou de esgotamento sanitário correrão por conta do proprietário ou incorporador.

CAPÍTULO XIII
DOS HIDRÔMETROS E DOS REDUTORES DE PRESSÃO

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

§1º Todos os hidrômetros serão aferidos e aprovados pelo prestador de serviços e 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 redutor, o consumo poderá ser dimensionado por estimativa, tomando por base as características de consumo apresentada no cadastro de solicitação da ligação e outros critérios definidos pela ATR.

Art. 64. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando não puder ser feita em razão de dificuldades transitórias, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 30 (trinta) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 65. Os hidrômetros, os redutores de pressão e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços, homologadas e aprovadas pela ATR.

MINUTA

§1º O aparelho referido 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 redutor de pressão, bem como indicar novos locais de instalação.

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

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

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

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

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

§9º Cabe ao consumidor zelar pela proteção do hidrômetro, ficando reservada ao prestador de serviços a responsabilidade pela sua instalação, reparação, substituição ou remoção.

§10. Para o hidrômetro instalado em local que não ofereça as necessárias condições de segurança, deverá o consumidor construir caixa de proteção de acordo com o modelo aprovado pelo prestador de serviços e homologado pelo ente Regulador.

§11. O prestador de serviço poderá cobrar do consumidor as despesas decorrentes de furto do hidrômetro, sendo dispensada tal cobrança mediante a apresentação da comunicação do fato pelo usuário à autoridade policial através de “Boletim de Ocorrência” ou “Termo Circunstanciado de Ocorrência”.

Art. 66. As ligações com caixa de proteção deverão obedecer rigorosamente a NBR da Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, e Norma Técnica vigente do prestador de serviços.

Art. 67. A caixa metálica de proteção poderá ser adquirida junto ao prestador de serviços ou no comércio local, desde que atenda as especificações a que se refere o artigo anterior.

Art. 68. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

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

MINUTA

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

Art. 69. O usuário assegurará o livre acesso ao representante ou preposto do prestador de serviços ao padrão de ligação de água, sendo vedada a interposição de qualquer obstáculo que dificulte a inspeção do mesmo ou apuração do consumo.

Parágrafo único. Caso o usuário impeça o livre acesso do prestador de serviços ao hidrômetro após dois ciclos de venda consecutivos, o prestador de serviços poderá arbitrar estimativa de consumo para o ciclo de venda.

Art. 70. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 71. 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 Após a emissão do laudo de aferição, o prestador deve manter o hidrômetro aferido, à disposição do usuário, pelo prazo de 30 dias, facultando ao usuário a oportunidade de uma nova aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§5º Caso o usuário opte por solicitar nova aferição do hidrômetro junto a órgão metrológico oficial, e o resultado aponte mediante laudo técnico, que a referida aferição estava adequado às normas técnicas, os custos decorrentes da aferição serão arcados pelo usuário.

§6º O custo da aferição será arcado pelo prestador de serviços quando o resultado do laudo técnico emitido pelo órgão metrológico oficial seja divergente com o resultado do laudo técnico expedido pelo prestador de serviços.

§7º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

MINUTA

§8º Não se aplicam as disposições e as penalidades pertinentes aos usuários 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.

CAPÍTULO XIV
DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 72. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base:

I - o volume de água consumido, real ou estimado, considerando-se:

a) o abastecimento de água pelo prestador de serviços;

b) o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário; e

c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II - medidor do volume de esgoto coletado.

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

§2º Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de estimativa do volume de esgotos produzido, instalar hidrômetro no equipamento ou instalação de extração ou recebimento de água, para fins de medição, preferencialmente remota, do consumo de água.

§3º Na hipótese do parágrafo anterior, é dever do usuário franquear ao prestador acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro e, quando a medição remota for tecnicamente inviável, posteriores leituras.

CAPÍTULO XV
DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

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

Art. 74. 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 e desta Resolução, 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.

MINUTA

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

Art. 75. O 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.

Art. 76. 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. 77. 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, sendo a fatura emitida na forma de rateio.

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

Art. 78. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - 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;

I.1 - social ou baixa renda: economia que é beneficiada por subsídios diretos denominado de Tarifa Social com critérios definidos nesta Resolução;

MINUTA

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

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

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

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

§1º 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 unidade usuária, desde que constatada a inviabilidade técnica da instalação predial independente, para efeitos de faturamento o prestador de serviços considerará os seguintes percentuais para cada categoria:

I - No caso de duas categorias: 50,00% do volume para cada categoria;

II - No caso de três categorias: 33,33% do volume para cada categoria.

§3º Ficam incluídas na categoria industrial, as embarcações de qualquer calado.

CAPÍTULO XVI
DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 79. 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;

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/ou contaminação da água ofertada;

V - solicitação do usuário;

VI - casos fortuitos ou de força maior;

MINUTA

VII – necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

§1º Para a interrupção dos serviços, por solicitação do usuário, os débitos referentes à unidade consumidora devem estar liquidados.

§2º Na hipótese do inciso VII, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser comunicada pele prestador de serviços à Gerência de Fiscalização do Saneamento da ATR, ao Poder Concedente e aos Usuários afetados pelos seguintes meios:

I – à Gerência de Fiscalização do Saneamento da ATR por meio de Comunicado de Interrupção de Abastecimento de Água, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
II – ao Poder Concedente por meio de Comunicado de Interrupção de Abastecimento de Água, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias utéis;
III – aos Usuários afetados por comunicação escrita, falada ou meio eletrônico, passível de comprovação, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias utéis.
IV – aos Usuários afetados caracterizados como: estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva, públicos ou privados, a comunicação deverá ser realizada por meio de Comunicado de Interrupção de Abastecimento de Água, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis.

§3º O Comunicado de Interrupção de Abastecimento de Água deverá informar a localidade, bairros atingidos, o motivo, a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços, a data e o horário limite para normalização do abastecimento de água e o canal de contato com o prestador de serviços para esclarecimentos de eventuais dúvidas do Usuário.

§4º O período de interrupção compreende a execução de todos os serviços e a normalização do abastecimento de água de todos os usuários afetados.

§5º Se o período de interrupção programada ultrapassar 12 (doze) horas o prestador de serviços deverá junto com o ato de Comunicado apresentar uma síntese de planejamento prévio para suprir o abastecimento de água para os usuários previstos no inciso IV, do §2º, deste artigo.

§6º Nos casos de interrupções emergenciais, se o período de interrupção for superior a 4 horas, o prestador de serviços deverá comunicar o corrido à ATR e ao Poder Concedente, até o prazo de 12 horas após o início da interrupção; caso o prazo encerre fora do horário de expediente, será prorrogado até às 10h da manhã do primeiro dia útil subsequente.

Art. 80. Para a normalização dos serviços de abastecimento de água, seja proveniente de interrupção programada ou emergencial, para os usuários afetados deverá ocorrer no prazo de no máximo 06 (seis) horas após o horário registrado em ordem de serviço ou formulário equivalente.

Art. 81. 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, sendo que o pagamento da fatura atual não implica na suspensão da inadimplência de faturas anteriores;

II - por inobservância no disposto do art. 44, incisos I, II, III, V, VI e/ou VIII desta Resolução; revisar isso.

MINUTA

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

IV - Por motivo de manutenção programada dos sistemas operacionais, desde que proceda a viso prévio aos usuários.

§1º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento a serviços essenciais, quando o tempo de paralisação for superior a 12 (doze) horas.

§2º O aviso prévio referido no inciso I deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§3º É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou por impedimento de acesso anterior pelo prestador de serviços, quando o usuário não for notificado.

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

§5º Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água 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.

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

§7º Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 4 (quatro) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o usuário.

§8º 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 última fatura emitida antes da religação da unidade usuária.

§9º Quando a suspensão e/ou interrupção for realizada antes da compensação bancária da fatura que deu causa, não será considerada indevida.

Art. 82. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do prestador de serviços, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após notificações prévias acerca do débito.

Art. 83. O usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos deverá ter seus serviços restabelecidos.

Art. 84. 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 ATR, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

MINUTA

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;

VI - escolas, creches e outras instituições de ensino públicas, municipais, estaduais e federal.

Art. 85. Os ramais de ligação 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 90 (noventa) dias;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais;

d) lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio.

III - por restabelecimento irregular do serviço de água pelo usuário ou por terceiros a seu mando;

IV - por constatação de ligação clandestina;

V - por interdição judicial ou administrativa;

VI - por incêndio.

§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.

§4º Para os imóveis de veraneio, a critério do prestador de serviços, a supressão da ligação de água poderá ser substituída pela interrupção dos serviços, a pedido do cliente, ficando este sujeito a fiscalização periódica nas ligações com o abastecimento suspenso e a obediência ao disposto nesta Resolução.

MINUTA

§5º O usuário proprietário do imóvel de veraneio, ao solicitar o retorno da prestação de serviços de abastecimento de água, estará sujeito ao pagamento do valor correspondente aos serviços da ligação predial e ao cumprimento das exigências regulamentares do prestador de serviços.

Art. 86. 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. 87. 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.

Parágrafo único. O fornecimento de água, não poderá ser interrompido nos conflitos em relação ao faturamento, entre as concessionárias e usuários que forem devidamente notificadas pela ATR às prestadoras de serviços, durante a apuração dos fatos e conclusão.

CAPÍTULO XVII
DA RELIGAÇÃO

Art. 88. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário executado pelo prestador de serviços.

§1º Na hipótese da religação o faturamento deverá corresponder a um período não inferior a 5 (cinco) dias, nem superior a 48 (quarenta e oito) dias, de modo que não ocorra 02 (dois) vencimentos no mesmo mês.

§2º Ocorrendo volume igual ou superior a 5m³, a fatura poderá ser emitida em período inferior ao que determina o parágrafo anterior.

Art. 89. 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 definido na Tabela de Prazo para a Execução de Serviços, relacionado no ANEXO II.

Parágrafo único. Para o restabelecimento será cobrado valores constantes na Tabela de Serviços Complementares.

Art. 90. Faculta-se ao prestador de serviço implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo diferenciado definido na Tabela de Prazo para a Execução de Serviços, relacionados ANEXO II, que compreende o prazo entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único. O prestador de serviços na religação de urgência deverá:

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

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

CAPÍTULO XVIII
DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

MINUTA

Art. 91. Para a determinação do volume consumido de água, as ligações serão classificadas em:

I - com medição; ou

II - sem medição.

Art. 92. 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 estimada, 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 ao prestador de serviços.

§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. 93. O prestador de serviços efetuará as leituras 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 ATR.

§1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 48 (quarenta e oito) dias, de modo que não ocorra 02 (dois) vencimentos no mesmo mês.

§2º Ocorrendo volume igual ou superior a 5m³, a fatura poderá ser emitida em período inferior ao que determina o parágrafo anterior.

§3º 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.

§4º O prestador de serviços deverá informar na fatura, a data prevista para a realização da próxima leitura.

MINUTA

§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. 94. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, deverá ser emitida uma única fatura.

Art. 95. 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 e 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 10m³.

§1º 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.

§2º O volume a ser faturado, será calculado considerando o acumulado no período, dividido pelo número de meses, com aplicação da faixa progressiva a cada volume fracionado.

Art. 96. Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido de acordo com a característica do imóvel, conforme estabelecido nessa Resolução.

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

Art. 97. A unidade usuária atendida pela rede pública de água e esgotamento sanitário, que possui fonte alternativa de fornecimento de água, observadas as restrições legais e aquelas constantes desta Resolução, o volume de esgoto coletado e faturado será:
I - se o imóvel for conectado a rede pública de água será o volume maior entre o percentual de água faturada e o volume estimado;

II - se o imóvel não for conectado a rede pública de água, será o volume equivalente ao percentual de água realizado por estimativa com critérios definidos pela ATR.

§1º O prestador de serviços notificará à 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.

§2º O prestador de serviços notificará o usuário, conforme estabelecido nesta Resolução.

MINUTA

CAPÍTULO XIX
DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 98. 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, por opção do usuário.

Art. 99. 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 nesta Resolução;

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

I - à irregularidade constatada;

II - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

III - 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 ATR, sendo recebido com efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

Art. 101. Nos casos de alto consumo devido a vazamento oculto nas instalações internas do usuário e mediante a eliminação comprovada do mesmo, o prestador de serviços aplicará, para fins de faturamento, um desconto sobre o consumo excedente.

MINUTA

§1º Fica estabelecido que poderão ser revisadas no máximo 02 (duas) faturas dentro do período correspondente a 12 (doze) meses para as solicitações de usuários por motivo de alto consumo de água fornecido ao imóvel, decorrente de vazamento oculto.

§2º O prazo de reclamação do usuário é de até 30 dias após o vencimento da fatura de alto consumo de água decorrente de vazamento oculto.

§3º No caso de vazamento oculto devidamente constatado pelo prestador de serviços, deverá ser dado um desconto no valor correspondente de até 10% (dez por cento) do volume medido acima da média de consumo de água dos últimos 04 (quatro) meses anteriores ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo e somente terá efeito sobre a fatura do mês correspondente ao registro da ocorrência de alto consumo.

§4° Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos ocultos de água devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 04 (quatro) meses, excluindo o mês de retirada do vazamento.

§5° Para obter a redução, o usuário deverá apresentar ao prestador declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, juntamente com outros documentos comprobatórios, tais como: fotos, notas fiscais de materiais, notas fiscais e/ou recibos de mão de obra.

I - as notas fiscais de produtos apresentadas podem ser preenchidas mecanicamente, devendo ser aceitas inclusive notas de cupom fiscal;

II - a declaração ou recibo de mão de obra podem ser preenchidos manualmente, devendo constar a identificação do responsável pelo conserto, bem como o registro de contato telefônico do mesmo ou juntada de cartão de apresentação de serviços ou nota de prestação de serviços;

III - as fotos pertinentes ao procedimento devem obedecer a uma especificidade coerente, sendo no máximo 05 fotos apresentando as seguintes cenas descritivas:

a) foto 01 - demonstrando a identificação do imóvel (aparecendo o n.º da casa);

b) foto 02 - demonstrando o local do vazamento de forma panorâmica com indicação do local;

c) foto 03 - demonstrando o ramal interno avariado;

d) foto 04 - demonstrando o ramal consertado;

e) foto 05 - demonstrando o local do vazamento já consertado.

§6º O prestador de serviços poderá realizar verificação da retirada de vazamento e do respectivo reparo para fins de comprovação, sendo este valor da vistoria parte integrante da Tabela de Serviços Complementares.

§7° O usuário que não permitir vistoria para verificação de ocorrência ou não se encontrar no imóvel após o segundo agendamento da vistoria, perderá o direito ao referido desconto.

§8° O usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má-fé, negligência ou omissão com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

MINUTA

§9º A cobrança do volume excedente referente aos vazamentos ocultos nas instalações internas dos imóveis conectados ao Sistema de Abastecimento de Água, operados pelo prestador de serviços, será parametrizado através da primeira faixa de consumo da Tabela de Tarifas vigente.

§10. Não se considera vazamento oculto, o volume excessivo de água causado por perdas visíveis, nas instalações internas do imóvel, tais como:
a) em válvulas de descarga, torneiras e chuveiros;
b) por fissura em reservatórios;
c) por defeitos nas válvulas de flutuador (bóias);
d) por defeito no extravasor do reservatório superior (ladrão).

CAPITULO XX
DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 102. 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 de vencimento.

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

§2º O prestador de serviços efetuará o faturamento, em intervalos de 33 (trinta e três) dias no máximo e mínimo de 27 (vinte e sete) dias.

§3º Não pode ocorrer o vencimento de 02 (duas) faturas nos intervalos do parágrafo anterior.

§4º As alterações no ciclo de faturamento deverão ser comunicadas à ATR para homologação e aprovação.

§5º 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. 103. Observado alto consumo na unidade usuária o prestador de serviços deverá emitir a fatura sem o valor a ser cobrado, comunicando ao usuário sobre o fato e instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade, para evitar desperdícios.

Art. 104. 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;

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.

MINUTA

§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. 105. 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 Ministério da Saúde.

Art. 106. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 107. 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.

Parágrafo único. Em casos de mudança de data de vencimento, a pedido do usuário, poderá ocorrer vencimento de duas faturas dentro de um mesmo mês, respeitado o ciclo de leitura do prestador.

Art. 108. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas nesta Resolução, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula

MINUTA

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 que venha substituí-lo, que deverão ser cobrados na primeira fatura posterior a conta que ocorreu o atraso no pagamento.

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

§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 previstas nesta Resolução.

§3º Em caso de pagamento em duplicidade e posterior alteração da titularidade, a devolução prevista no *caput* não será automática, devendo ser realizada apenas em favor do daquele que efetuou pagamento.

Art. 110. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas:

I - o prestador de serviços poderá comunicar o fato à autoridade policial lavrando-se o "Boletim de Ocorrência" ou "Termo Circunstanciado de Ocorrência".

II - as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado o imóvel ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, o prazo fica limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

Parágrafo único. O prestador de serviços procederá o faturamento, conforme previsto nesta Resolução, adotando às medidas cabíveis para a cobrança do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 111. Nas edificações sujeitas à lei reguladora de condomínios e incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias, com a emissão de única fatura, ou individualmente desde que possuam micromedidor.

Parágrafo único. É facultada aos condomínios com medidor coletivo a instalação dos hidrômetros individuais, seguindo as exigências estabelecidas em normas técnicas e instruções do prestador de serviços.

MINUTA

Art. 112. 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;

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

V - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ATR.
Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou quando a iniciativa for do prestador de serviço, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 113. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 114. A fatura mínima será por economia dotada de medidor, pela disponibilidade do serviço e terá seu valor fixado para cada categoria de consumo, sendo de 10m³ (dez metros cúbicos) mensais por categoria residencial e comercial, e de 15m³ (quinze metros cúbicos) mensais para as demais categorias.

§1º Ultrapassados os volumes constantes no *caput* o usuário deve arcar com o pagamento da tarifa progressiva da estrutura tarifária.

§2º O faturamento mínimo pela disponibilidade dos serviços, não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no *caput* deste artigo, exceto em caso de manutenção nos sistemas de abastecimento de água ou caso fortuito ou de força maior.

CAPÍTULO XXI
DA TARIFA SOCIAL

Art. 115. 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 ao prestador de serviços;

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 m²;

IV - 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.

Parágrafo único. O benefício da Tarifa Social será suspenso para o usuário nos casos que comprovadamente fique caracterizado a ocorrência de fraudes tais como: fornecimento para outra

MINUTA

economia (ligação clandestina), adulterações em hidrômetros e todos os outros que atribua benefícios se não o da tarifa social.

Art. 116. Para o usuário que consume até 10 m³, o desconto será de 69,70% (sessenta e nove vírgula setenta por cento) em relação ao valor da tarifa mínima, no entanto, para o período em que o volume for superior a 10 m³, o benefício da tarifa social deverá ser enquadrado conforme a tabela progressiva regulamentada pela ATR.

CAPÍTULO XXII
OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 117. O prestador de serviços poderá cobrar dos usuários os serviços especificados na Tabela de Serviços Complementares, aprovada e homologada pela ATR com seus respectivos valores.

§1° O prestador de serviços poderá cobrar por outros serviços que não constem na Tabela de Serviços Complementares, desde que disponibilizados para todos os usuários.

§2º A cobrança pela prestação dos serviços não regulados terá os seus critérios e valores definidos pelo prestador de serviços.

§3º A cobrança de qualquer tarifa, taxas e outros preços públicos não homologados e não certificados pela ATR serão considerados infração, cuja classificação deverá ser estabelecida nas penalidades, exceto em casos de serviços não homologados e não certificados que tenham sua regulação pelo mercado.

CAPÍTULO XXIII
DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA) E DO SERVIÇO DE ESGOTO SANITÁRIO (SES)

Art. 118. 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, minimizar perda de água e extravasamentos de esgotos e ainda minimizar os impactos causados pelo processo de tratamento de esgotos à vizinhança, relativos à odores e aspectos visuais.

§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. 119. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deverá realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação, sob sua responsabilidade.

Art. 120. 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.

MINUTA

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

Parágrafo único. Ao utilizar-se de meios estimativos de medição de vazão, o prestador de serviços deverá efetuar sua medição a cada intervalo de 24 (vinte e quatro) horas e registrar em relatório específico.

Art. 122. O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema, inclusive adotando medidas de substituições de mananciais para água e corpo receptores de esgoto, exceto em caso fortuito e força maior.

Parágrafo único. Todas as medidas de melhoramentos, ampliação e modificação deverão estar descritas em um plano, previamente aprovado pela ATR, pelo poder concedente e, conforme estabelecido em contratos de concessão, de programa e no plano de saneamento básico.

Art. 123. O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, devendo os documentos ser guardados pelo prazo da concessão ou previstos em lei se o prazo for maior que o da concessão, tais como:

I - aferições dos hidrômetros, quando solicitadas pelo usuário e/ou por opção do prestador de serviços, 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; e

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

Art. 124. Nos casos de ampliação de redes de abastecimento de água, redes de esgotamento sanitário e outros serviços previstos nas metas contratuais ou no plano de saneamento básico, o prestador de serviços deverá comunicar à ATR para que atualize suas informações e proceda à fiscalização dos investimentos realizados.

Art. 125. São requisitos mínimos operacionais e de manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

MINUTA

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 - atender 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, inclusive de lançamentos de efluentes de esgoto;

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

IX - implantar o serviço de ouvidoria.

Art. 126. Consideram-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 e demais estruturas operacionais;

III - manutenção periódica das adutoras e emissários de esgoto;

IV - descargas periódicas das adutoras e redes, inclusive nos casos de rompimentos;

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;

IX - dimensionamento de equipes;

X - cadastro técnico atualizado;

XI - facilidade de acesso para operação e manutenção;

MINUTA

XII - setorização de redes.

CAPÍTULO XXIV
DA QUALIDADE DA ÁGUA

Art. 127. A água que o prestador de serviços fornecer para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente e pelo Ministério da Saúde.

Art. 128. O prestador de serviços deverá cumprir metas estabelecidas no contrato de concessão ou de programa e nos planos de saneamento básico relacionadas ao tratamento da água.

Art. 129. O prestador de serviços deverá desenvolver plano de amostragem da qualidade da água bruta e da água tratada, nos termos da legislação vigente e do Ministério da Saúde.

§1º Os planos de amostragem devem ser atualizados pelo menos a cada 12 (doze) meses.

§2º O prestador de serviços deverá dar publicidade ao nível de qualidade da água distribuída à população, nos termos da legislação vigente.

Art. 130. Em relação aos mananciais o prestador de serviço está obrigado 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 ATR 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. 131. Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável o prestador de serviços deverá:

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

II - proteger o usuário mediante a adoção das seguintes medidas:

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

MINUTA

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

CAPÍTULO XXV
DA QUALIDADE DE ESGOTO

Art. 132. 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. 133. O prestador de serviços deverá cumprir metas estabelecidas no contrato de concessão ou de programa e nos planos de saneamento básico relacionadas ao tratamento de esgotos.

Art. 134. 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.

§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 O prestador de serviços deverá realizar estudos do corpo receptor com relação aos lançamentos de esgotos, com vistas à determinação do potencial de impacto ambiental dos efluentes lançados.

Art. 135. Com relação à admissibilidade de despejos industriais o prestador de serviços deverá 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 não residenciais o recebimento dos efluentes com padrões diferenciados aos da legislação vigente deve ser acordado com o prestador de serviços, sendo previstas para essas condições tarifa diferenciada, homologada pela ATR e, quando não acordados, deverá sofrer as sanções previstas em Resolução.

Art. 136. O prestador de serviços deverá desenvolver planos de amostragem dos sistemas de esgotamento sanitário e dos corpos receptores.

§1º O plano de amostragem dos sistemas de esgotamento sanitário deverá contemplar cada unidade operacional, bem como os pontos de coleta onde são lançados os efluentes, conforme legislação ambiental vigente.

§2º Os resultados das análises dos parâmetros obtidos no plano de amostragem 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.

MINUTA

Art. 137. Quando o prestador de serviços detectar lançamento ou descarga nas redes de esgotos, não autorizados ou não ajustados às condições preestabelecidas, deverá:

I - notificar o infrator, concedendo um prazo 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.

CAPÍTULO XXVI
DOS INDICADORES DE EXPANSÃO E DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Art. 138. As metas a serem consideradas são as estabelecidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSBs e nos contratos de concessão ou de programa, observando os indicadores a seguir:

I - Indicador de universalização dos serviços conforme critérios estabelecidos a seguir:

a) para a expansão do sistema de abastecimento de água, fica estabelecida como área apta, onde a densidade for maior ou igual à 16 hab/ha;

b) para a expansão do sistema de esgotamento sanitário, fica estabelecida como área apta, onde a densidade for maior ou igual à de 31 hab/ha.

II - para o cálculo do índice de perdas, deverá ser considerado o volume de água produzido, menos a soma do volume de água consumido, e do volume de água de serviço, dividido pelo volume de água produzido em percentagem.

Parágrafo único. As metas de referências e seus respectivos prazos para cumprimento deverão ser os estabelecidos nos planos municipais de saneamento básico.

CAPÍTULO XXVII
DOS PADRÕES E INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

Art. 139. Os indicadores de desempenho e qualidade são padronizados para acompanhamento dos serviços prestados, da seguinte forma:

I - INDICADOR DE UNIVERSALIZAÇÃO DE ÁGUA

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

Onde:
NUA = nível de universalização de água.
PA = população abastecida. Considera a quantidade de economias residências servida com água, multiplicado pela taxa média de habitantes por domicílios.
PT = população urbana total do município.

MINUTA

II - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

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

Onde:
ISS = índice de satisfação dos usuários.
OS = parcela da população da amostra satisfeita = soma dos conceitos bons e ótimos ou soma dos conceitos satisfatório e muito satisfatório com os serviços prestados.
PT = população da amostragem.

III – ÍNDICE DE PERDAS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

$$\mathbf{IPD = (VLP - (VAF+VAS)) \times 100/VLP}$$

Onde:
IPD = índice de perdas de água no sistema de distribuição.
VLP = volume de água produzido, em metros cúbicos.
VAF = volume de água fornecida, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não possuem.
VAS = Volume de água de serviço (volume utilizado tanto no tratamento quanto na distribuição).

IV - ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO

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

Onde:
IH = índice de hidrometração.
EM = número total de economias Ativas de água com medição no município.
ET = número total de economias Ativas de água no município.

V - TARIFA MÉDIA PRATICADA - água

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

Onde:
TMP = tarifa média praticada água.
ROD = receita operacional direta água.
VTF = volume total faturado água.

VI - TARIFA MÉDIA PRATICADA - esgoto

MINUTA

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

Onde:
TMP = tarifa média praticada esgoto.
ROD = receita operacional direta esgoto.
VTF = volume total faturado esgoto.

VII - INDICADOR DE UNIVERSALIZAÇÃO DE ESGOTO

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

Onde:
NUE = nível de universalização de esgotamento sanitário.
PS = população servida. Considera a quantidade de economias residências servidas com esgoto, multiplicado pela taxa média de habitantes por domicílios.
PT = população urbana total do município.

VIII - ÍNDICE DE TRATAMENTO DE ESGOTO

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

Onde:
ITE = (VET/(VEC+VEI)) *100.
ITE = índice de tratamento de esgoto.
VEC- Volume de esgoto coletado.
VET = volume de esgoto tratado.
VEI = volume de esgoto importado.

IX - EXTRAVASAMENTO DE ESGOTOS POR EXTENSÃO DE REDE

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

Onde:
EXTE = extravasamento de esgoto por extensão de rede.
QEER = quantidade de extravasamento de esgoto registrado (não considerar contribuições de águas pluviais e usos indevidos da rede).
ERE = extensão de rede de esgoto.

MINUTA

CAPÍTULO XXVIII
AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Art. 140. A cobertura do sistema de abastecimento de água será avaliada através do indicador de universalização com a seguinte classificação:

COBERTURA em %	CLASSIFICAÇÃO
menor que 80%	insatisfatório
entre 80% e inferior a 95%	satisfatório
maior ou igual a 95%	adequado

Parágrafo único. O indicador previsto neste artigo será avaliado ao final do prazo estabelecido nos planos municipais de saneamento básico e/ou nos contratos de concessão ou de programa.

Art. 141. A satisfação dos usuários em relação à prestação dos serviços será avaliada através de percentuais definidos:

INSATISFAÇÃO em %	CLASSIFICAÇÃO
de 0,00% até 10%	ótimo
de 10% até 20%	bom
de 20% até 30%	ruim
maior de 30%	péssimo

Art. 142. 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

CAPÍTULO XXIX
DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 143. O prestador de serviços deverá atender às solicitações dos usuários referentes à prestação de serviços, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 144. 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 ou obter respostas em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside, exceto os casos de aferição de equipamento de medição e de situações onde os sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário sejam compartilhados.

§2º Nos distritos municipais com número de ligações ativas inferiores a 1.000 (mil) a estrutura deverá ser estabelecida na sede do município ou outro local de fácil acesso, mediante cientificação prévia à ATR.

MINUTA

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

Art. 145. 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.

§1º Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares de Resoluções da ATR para conhecimento ou consulta.

§2º O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, meios para os usuários se manifestarem acerca da prestação de serviços inclusive por escrito, devendo nos casos de reclamação observar o prazo de 10 (dez) dias para a resposta.

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

Art. 146. O prestador de serviços deverá prestar as informações solicitadas pelo usuário referente à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução da ATR que trata do assunto.

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

Art. 147. 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. 148. O prestador de serviço deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 149. O tempo de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários será medido, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação pela ATR ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art. 150. 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 pela ATR.

Parágrafo único. A reclamação deverá ser motivo de emissão de termo de notificação pela ATR, com envio para o prestador de serviços tomar conhecimento da referida análise e a não efetivação da suspensão dos serviços.

Art. 151. O prestador de serviços deverá desenvolver campanhas com vista 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.

MINUTA

CAPÍTULO XXX
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DO SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 152. Todos os usuários nas áreas atendidas pelo prestador de serviços tem o direito de acesso às redes públicas de fornecimento de água potável e ao sistema de coleta de esgotos.

Art. 153. Obter do prestador de serviços a ligação do seu domicílio ou estabelecimento ao sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nas condições estabelecidas pelo contrato de concessão ou contrato de programa, normas da ATR e do prestador de serviços.

Art. 154. Receber os serviços dentro das condições e segundo os padrões constantes na legislação vigente, contrato de concessão ou de programa, normas da ATR e normas técnicas aplicáveis.

Art. 155. Reclamar e obter informações detalhadas sobre os serviços, as suas contas de água e de esgoto, bem como de outros serviços oferecidos pelo prestador de serviços.

Art. 156. 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.

Art.157. Recorrer à ATR nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador de serviços e ou sempre que não estejam sendo regularmente observados os padrões de qualidade e regularidade no fornecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 158. Ser previamente informado pelo prestador de serviços de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços, decorrentes de manutenção programada, com indicação clara do(s) períodos(s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas.

Art. 159. Ser informado diretamente pelo prestador de serviços 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.

CAPÍTULO XXXI
DAS OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS DO SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 160. Conectar-se às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis.

Art. 161. Utilizar de modo adequado os serviços públicos de abastecimento de água e esgoto, observando a legislação, as normas e regulamentos Do prestador de serviços, mantendo em condições adequadas todas as instalações internas de água e esgotos do domicílio ou estabelecimento.

Art. 162. Preservar os mananciais de captação de água para tratamento e consumo humano, controlando os desperdícios e perdas no processo de utilização da água.

MINUTA

Art. 163. 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. 164. Informar ao prestador de serviços e ou à ATR quaisquer fatos de que tenham conhecimento e que possam afetar a prestação dos serviços de água e esgoto.

Art. 165. Pagar, dentro dos prazos de vencimento, as contas ou faturas referentes aos serviços de água e esgoto, bem como de outros serviços cobráveis realizados pelo prestador de serviços.

Art. 166. Comunicar imediatamente quaisquer alterações cadastrais referentes ao imóvel.

Art. 167. Permitir a realização de vistorias internas prediais pelo prestador de serviços nas instalações de água e esgoto, principalmente para lançamentos indevidos de águas pluviais nas redes coletoras de esgoto.

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 à responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos e operacionais, e pagamento de multa e sanção definidas pelo prestador de serviços e homologadas pela ATR.

Parágrafo único. Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidades dos usuários.

Art. 169. O usuário é responsável pela adequação técnica, manutenção e segurança das instalações internas do imóvel, situadas além do ponto de entrega e/ou antes do ponto de coleta.

Parágrafo único. 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. 170. 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.

CAPÍTULO XXXII
DAS SANÇÕES AOS USUÁRIOS DO SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 171. 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. 172. 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;

MINUTA

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;

d) lançamento de efluentes e/ou resíduos 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 de ligação que prejudiquem o abastecimento público de água;

h) depredação do hidrômetro, cavalete, tampa e caixa de ligação;

i) realização de ligação clandestina de água;

j) derivação de tubulações da instalação de água e de esgoto de outro imóvel ou economia que não faça parte de sua ligação;

l) uso de dispositivos ou elementos estranhos ao medidor de água e/ou esgotos que, de qualquer maneira, comprometam a apuração do consumo.

Art. 173. As multas impostas aos usuários infratores, de acordo com o artigo anterior, terão seu valor vinculado à tarifa mínima da disponibilidade da água, conforme a categoria do usuário, observado os limites abaixo:

I - 2 vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário, nas infrações leves;

MINUTA

II - 4 vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário, nas infrações média;

III - 8 vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário, nas infrações grave.

Categoria	Consumo Mínimo	Valor m³ (2018)	Tarifa Mínima	Leve	Valor da Multa
Residencial	10	R$ 4,51	R$ 45,10	2	R$ 90,20
Comercial	10	R$ 11,56	R$ 115,60	2	R$ 231,20
Industrial	15	R$ 12,83	R$ 192,45	2	R$ 384,90
Pública	15	R$ 7,71	R$ 115,65	2	R$ 231,30

Categoria	Consumo Mínimo	Valor m³ (2018)	Tarifa Mínima	Moderada	Valor da Multa
Residencial	10	R$ 4,51	R$ 45,10	4	R$ 180,40
Comercial	10	R$ 11,56	R$ 115,60	4	R$ 462,40
Industrial	15	R$ 12,83	R$ 192,45	4	R$ 769,80
Pública	15	R$ 7,71	R$ 115,65	4	R$ 462,60

Categoria	Consumo Mínimo	Valor m³ (2018)	Tarifa Mínima	Grave	Valor da Multa
Residencial	10	R$ 4,51	R$ 45,10	8	R$ 360,80
Comercial	10	R$ 11,56	R$ 115,60	8	R$ 924,80
Industrial	15	R$ 12,83	R$ 192,45	8	R$ 1.539,60
Pública	15	R$ 7,71	R$ 115,65	8	R$ 925,20

§1º Além do pagamento da multa os usuários infratores incorrerão também nos custos dos serviços necessários para regularização da prestação dos serviços, conforme estabelecido nas sanções aos danificadores do sistema pública de água e esgoto.

§2º A multa aplicada ao usuário infrator poderá ser parcelada conforme regulamento do prestador de serviços.

§3º Em caso de reincidência da mesma infração no mesmo imóvel e usuário, o valor da multa aplicada será majorado em 50% (cinquenta por cento).

§ 4º Os valores das multas são reajustados conforme os percentuais de reajustamento da tarifa mínima da disponibilidade da água, pela ATR.

CAPÍTULO XXXIII
DAS RESPONSABILIDADES

Art. 174. 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, devendo estar compatível com o previsto no plano de saneamento básico do Município.

Parágrafo único. O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento dos serviços essenciais, definidos nesta Resolução quando o tempo de paralisações for superior a 12 horas.

MINUTA

Art. 175. O prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função da prestação dos seus serviços.

§1º O ressarcimento deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data da solicitação do usuário e apresentação de relatório com respectiva notificação emitida pela ATR.

§2º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador, exceto se encontrar sob a análise da ATR.

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

CAPÍTULO XXXIV
DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Art. 176. 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. 177. 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. 178. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

CAPÍTULO XXXV
DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 179. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário, ocorrerá pela solicitação de desligamentos da rede pública e será efetivada 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 por inadimplência do usuário;

Parágrafo Único. No caso do imóvel em condomínio, com rateio dos serviços de água e esgoto da área comum, o proprietário do imóvel é o responsável pelo pagamento correspondente ao consumo da área comum.

MINUTA

CAPÍTULO XXXVI
INSTITUIR OS PROCEDIMENTOS GERAIS A SEREM ADOTADOS NAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

Seção I
DA CARACTERIZAÇÃO

Art. 180. 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.

Seção II
DO OBJETIVO

Art. 181. São objetivos da ação de fiscalização:

I - manter a prestação de serviço de forma adequada, nos termos da legislação vigente, normas técnicas e resoluções da ATR, referentes às 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 da ATR;

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

V - contribuir com o prestador de serviços dando oportunidade para melhorar a prestação de seus serviços;

VI - fazer cumprir os requisitos da legislação vigente, normas técnicas e resoluções da ATR.

Seção III
AS AÇÕES

Art. 182. As ações de fiscalizações podem ser:

I - PROGRAMADA, com aviso prévio ao prestador de serviços, 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. 183. A ação de fiscalização programada será precedida de comunicado através de ofício ao prestador de serviços, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, no qual constará:

a) Data do início da ação de fiscalização;

MINUTA

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

§2º No local, a equipe de fiscalização deverá realizar reunião com os técnicos do prestador de serviços para explicitar os objetivos, métodos e obter informações necessárias a ação de fiscalização.

Art. 184. 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, caracterizará embaraço a fiscalização e descumprimento da legislação.

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

Art. 185. 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. 186. 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) Resoluções, normas e legislação;

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

MINUTA

Art. 187. Caso sejam constatadas irregularidades de natureza leve, média e alta, será aplicada a penalidade de advertência, com a emissão do termo de notificação em duas vias 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, os quais serão estabelecidos em dias úteis;

f) Identificação do representante da ATR, com seu cargo, função, número da matrícula, conselho de classe e assinatura;

g) Local e data da emissão.

Parágrafo único. O termo de notificação deverá ser protocolado junto ao prestador de serviços, cujo contagem de prazo obedecerá a forma estabelecida nesta Resolução.

Art. 188. Para os termos de notificação, o prestador de serviços poderá se manifestar justificando-se ou cumprir as determinações dentro do prazo estabelecido no termo de notificação.

§1º Após a manifestação do prestador de serviços o responsável pela fiscalização emitirá parecer técnico acatando e encerrado a ação e/ou mantendo as determinações.

§2º Após o prazo estabelecido no termo de notificação a equipe de fiscalização realizará uma ação de acompanhamento.

§3º Através da ação de acompanhamento, constatado o cumprimento das determinações contidas no termo de notificação, encerra-se a ação de fiscalização.

§4º Através da ação de acompanhamento, constatado o não cumprimento das determinações contidas no termo de notificação, lavra-se o auto de infração.

Art. 189. Caso sejam constatadas irregularidades de natureza grave e gravíssima será lavrado o auto de infração para aplicação da penalidade de multa.

Art. 190. Para os casos previstos no artigo anterior será aberto processo administrativo com uma via do relatório de fiscalização, termo de notificação e/ou auto de infração correspondente.

Parágrafo único. Uma via do relatório de fiscalização, termo de notificação e/ou auto de infração, serão enviados ao prestador de serviços.

Art. 191. Para os autos de infração será assegurada ampla defesa, com apresentação na junta recursal da ATR, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, contados a partir do recebimento pelo prestador de serviços.

MINUTA

Art. 192. 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 o prestador de serviços da correção da irregularidade que originou o auto de infração.

Art. 193. 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 encaminhados ao Município concedente do serviço ora inspecionado.

Art. 194. As decisões da junta recursal da ATR deverão ser fundamentadas e publicadas no site da ATR.

CAPÍTULO XXXVII
INSTITUIR OS VALORES E CRITÉRIOS NA APLICAÇÃO DE PENALIDADES A PRESTADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção I
TIPIFICAÇÃO DAS PENALIDADES

Art. 195. As infrações cometidas pelo prestador de serviços, relativas à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão classificadas em:

I - caducidade;

II - advertência;

III - multa.

Seção II
DA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

Art. 196. 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. 197. A caducidade da concessão poderá ser declarada se:

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, baseando-se em normas, critérios e 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 a recomendação da penalidade de caducidade ao poder concedente, deverá ser observado, também, as condições previstas nos Contratos de Concessão ou de Programa, inclusive respeitados o contraditório e a ampla defesa.

MINUTA

Art. 198. A aplicação da penalidade de advertência ocorrerá com a emissão de termo de notificação para as irregularidades consideradas de natureza leve, média e alta, apontadas em relatório de fiscalização, determinando-se prazos para as correções.

Art. 199. A aplicação da penalidade de multa será aplicada em decorrência de irregularidades consideradas de natureza grave e gravíssima previstas nesta resolução.

Art. 200. A reincidência é a ocorrência de uma infração, tipificada no mesmo dispositivo regulamentar, sobre o mesmo sistema operacional 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. 201. Considera-se infração leve, sujeita à imposição da penalidade de advertência as irregularidades:

I - não manter a 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 a ATR o endereço completo e os respectivos sistemas de comunicação que possibilitem contatos com os responsáveis e fácil acesso à instalação do prestador de serviços.

Art. 202. Considera-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 questionado;

III - não manter a prestação dos serviços ao usuário, enquanto a reclamação do mesmo estiver sendo objeto de análise por parte da ATR, desde que o prestador de serviços tenha sido notificado 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 do prestador de serviços e da Ouvidoria 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 pela ATR;

MINUTA

VI - não comunicar, previamente, ao usuário que prestem serviços essenciais à população a suspensão e/ou a interrupção do fornecimento de água e/ou coleta de esgoto;

VII - não dispor de técnicos legalmente habilitados, próprio ou de terceiros, para supervisionar 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. 203. Considera-se infração alta, sujeita à imposição da penalidade de advertência as irregularidades:

I - deficiências no sistema de comunicação, SAT, conforme indicadores estabelecidos nesta Resolução;

II - não restituir ao usuário os valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos em legislação e ou resoluções da ATR;

III - não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado;

IV - não manter registro atualizado das solicitações dos usuários, com anotação da data, do valor a ser cobrado e do prazo para execução do serviço;

V - não enviar nos prazos determinados os documentos solicitados, bem como não atender quaisquer requisições da ATR;

VI - não submeter à prévia aprovação da ATR, 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 e regulatórios, bem como com incidência direta nas tarifas;

VII - não instalar equipamentos de medição de água (hidrômetro) nas economias, salvo nos casos específicos estabelecidos em normas técnicas e resoluções da ATR;

VIII - não manter registro e inventário físico dos bens e instalações relacionados a 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;

IX - não possuir as licenças, inclusive as ambientais, necessárias a execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

X - não atender às solicitações dos pedidos de serviços nos prazos e condições estabelecidos em legislação, resoluções da ATR e nos contratos.

Art. 204. Considera-se infração grave, sujeita à imposição da penalidade de multa as irregularidades:

I - não executar as obras necessárias referentes a prestação de serviços 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;

MINUTA

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;

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 - não cumprir as metas estabelecidas nos planos municipais de saneamento básico;

X - a reincidência das infrações leve e média dentro do período estabelecido;

XI - dificultar ou criar impedimentos as fiscalizações e ao exercício da regulação da ATR;

XII - não efetuar a leitura e faturamento de acordo com o disposto na legislação e resoluções da ATR;

XIII - não cumprir determinação da ATR, constante em termo de notificação, no prazo estabelecido.

XIV - realizar a suspensão ou interrupção programada do abastecimento de água, sem proceder com o prévio aviso aos usuários, ao poder concedente e/ou a ATR.

XV – conceder tarifa diferenciada a grande consumidor, sem a homologação do contrato pela ATR.

Art. 205. Considera-se infração gravíssima, sujeita à imposição da penalidade de multa as irregularidades:

I - a reincidência das infrações alta e grave, conforme a caracterização de reincidência estabelecida nesta Resolução;

II - não cumprir as disposições legais e as dos contratos de concessão e de programa relativas aos níveis de qualidade dos serviços;

III - não comunicar de imediato a ATR e as 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;

MINUTA

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

V - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento ou alternância no fornecimento de água sem a prévia autorização da ATR;

VI - praticar valores de tarifas de água, de esgoto e de serviços não autorizados pela ATR;

VII - aplicar multas aos usuários com parâmetros não aprovados, não homologados e não definidos pela ATR;

VIII - não fornecer informações verdadeiras a ATR ou ao poder concedente;

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

X - lançar águas residuárias e efluentes de esgoto no meio ambiente fora dos padrões estabelecidos em legislação específica;

XI - não prestar de forma continuada o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com interrupções injustificadas.

Art. 206. Na ocorrência de mais de uma infração, serão aplicadas as penalidades correspondentes a cada uma delas cumulativamente.

Seção III
DA FIXAÇÃO DOS VALORES DAS MULTAS

Art. 207. Os valores das multas são os fixados na forma do ANEXO I a esta resolução e reajustados conforme os percentuais de reajustamento concedidos nas tarifas de fornecimento de água e esgotamento sanitário, pela ATR.

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

Art. 208. Os valores das multas sofrerão um acréscimo de 100% nos seguintes casos:

I - ter o prestador de serviços agido de má-fé;

II - decorrer da infração benefício direto ou indireto para o prestador de serviços;

III - decorrer da infração danos à saúde pública ou ao meio ambiente.

Parágrafo único. Considera-se má-fé, dentre outros comportamentos caracterizados por fraude ou dolo:

a) impor resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou decisão da ATR;

b) provocar incidentes infundados;

c) interpor recurso ou pedido de reconsideração manifestadamente protelatório.

MINUTA

Seção IV
DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DA AUTUAÇÃO

Art. 209. Durante a ação de fiscalização, apontadas as irregularidades e transgressões:

I - de natureza, grave e gravíssima, será lavrado o auto de infração com a aplicação da penalidade de multa;

II - de natureza leve, média e alta, será emitido termo de notificação para o prestador de serviços 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 com aplicação da penalidade de multa e notifica-se o prestador de serviços.

§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. 210. A aplicação da penalidade de multa terá início com o auto de infração, lavrado que conterá:

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;

MINUTA

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 à junta recursal, de acordo com as disposições desta Resolução.

Art. 211. Havendo o recolhimento da multa, o prestador de serviços deverá encaminhar a ATR uma via do respectivo comprovante, devidamente autenticado e sem rasuras.

Parágrafo único. O pagamento não exime o prestador de serviços de corrigir a irregularidade que deu origem a multa.

Art. 212. 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.

CAPÍTULO XXXVIII
INSTITUIR OS VALORES E CRITÉRIOS NA APLICAÇÃO DE PENALIDADES AOS DANIFICADORES E AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 213. Para aplicação de penalidades estabelecidas neste capítulo considera-se agente danificador a pessoa física ou jurídica que de qualquer forma cause danos ao sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos Municípios.

Art. 214. O reparo de danos causados por terceiros em rede de distribuição de água, ramal de ligação de água, emissário, rede coletora e caixa de ligação de esgoto será feito às expensas de quem deu causa aos danos.

Art. 215. Os danos causados ao sistema público de abastecimento de água serão ressarcidos conforme valor apurado pela equação de custos apresentada:

V = mão-de-obra + materiais + movimentação de terra + recomposição de revestimentos + (volume de água desperdiçada = Q x vu)

Onde:
V = valor a ser ressarcido ao prestador de serviços pelo agente danificador.
Os custos unitários de mão de obra, materiais, movimentação de terra e recomposição de revestimentos serão apurados através do SINAPI.

O volume de água desperdiçado será apurado conforme a fórmula:

MINUTA

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

Onde:

Q = Vazão

C = adota-se 0,61

S = (Cm^2) área da fissura por onde escoa o vazamento.

h=(mca) pressão medida no local do vazamento.

vu = valor unitário do metro cúbico de água desperdiçado será o da tabela de tarifas vigentes da faixa de 00 - 10m^3.

Art. 216. Os danos causados ao sistema público de esgotamento sanitário serão ressarcidos conforme valor apurado pela equação de custos apresentada:

V = mão-de-obra + materiais + movimentação de terra + recomposição de revestimentos + (horas do equipamento JETWAY x vuh)

Onde:

V = valor a ser ressarcido ao prestador de serviços pelo agente danificador.

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

Para a definição valor do volume de esgoto lançado a céu aberto deverá ser considerado o valor de limpeza da área, através de horas utilizadas para jateamento e/ou sucção desse volume, pelo equipamento JETWAY e equipe.

vuh = valor unitário da hora do equipamento e equipe.

Art. 217. Os valores apurados, conforme estabelecido nesta resolução, deverão ser apresentados aos infratores, com detalhamento e quantitativos de acordo com as fórmulas apresentadas e anexa ao boletim de ocorrência ou termo circunstanciado de ocorrência emitido pela autoridade policial.

Art. 218. O disposto no artigo anterior, após a identificação do infrator, deverá ser cobrado na fatura da pessoa física ou jurídica cadastrada no prestador de serviços.

Art. 219. Deverá ser assegurada a defesa antes do pagamento efetivo do valor ou aplicação das medidas legais cabíveis, cujo prazo para apresentação deverá ser 15(quinze) dias, a partir da apresentação ao infrator.

Parágrafo único. A não apresentação da defesa e/ou o não pagamento do valor referente ao dano causado torna o infrator inadimplente.

CAPÍTULO XXXIX
ESTABELECE AS CONDIÇÕES DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO GRATUITO DO PRESTADOR DE SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 220. Compreende-se por SAT (Call Center) o serviço de atendimento telefônico do prestador de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos usuários sobre informação, dúvida, reclamação e solicitação de serviços que não exijam a formalização documental por parte do usuário.

MINUTA

Art.. 221. 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. 222. A qualidade e a eficiência do atendimento telefônico gratuito serão mensuradas por indicadores de desempenho mensais.

Parágrafo único. Considerando que a qualidade de atendimento deverá ser mensurada através da satisfação dos usuários, o prestador de serviços deverá implantar a pesquisa de satisfação dos usuários com conceitos ótimo, bom, regular e ruim.

Art. 223. Os indicadores definidos são:

I - Índice de Nível de Serviço – INS;

II - Tempo médio de espera – TME;

III - Índice de Abandono – IA;

IV - Índice de Qualidade – IQ;

V - Índice de Desempenho – ID.

Art. 224. Quando forem apurados através das fiscalizações os níveis de indicadores de desempenho (INS, TME, IA, IQ e ID) considerados pela ATR como insatisfatórios e inadmissíveis por prejudicar significativamente a eficiência e a qualidade do atendimento prestado ao usuário, o prestador de serviços estará sujeita as sanções e penalidades aplicáveis definidas pela ATR.

Art. 225. 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.

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

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. 226. O indicador do Tempo Médio de Espera - TME 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.

$$TME = \frac{CO}{(CO + CA)} \times 100$$

Onde:

MINUTA

CO = chamadas ocupadas.
CA = chamadas atendidas.
CO + CA = chamadas recebidas e completadas durante o mês.

Parágrafo único. A meta estabelecida para o TME deverá ser <= 60 segundos do total das chamadas recebidas e completadas pelo SAT.

Art. 227. 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 5% do total das chamadas recebidas pelo SAT, desconsiderando as chamadas abandonadas em tempo inferior a 60(sessenta) segundos.

Art. 228. O indicador do Índice de Qualidade - IQ é obtido a partir dos resultados da pesquisa de satisfação e caracteriza-se pela razão entre a soma do total de chamadas com avaliações "regular" "ótimo" e "bom" para o atendimento e o total de chamadas recebidas pelo SAT que responderam a Pesquisa de Satisfação, em termos percentuais.

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

Onde:
C4 = chamadas com atendimento avaliado como "ótimo" pelos usuários - opção 4 do menu da pesquisa de satisfação;
C3 = chamadas com atendimento avaliado como " bom" pelos usuários - opção 3 do menu da pesquisa de satisfação;
C2 = chamadas com atendimento avaliado como "regular" pelos usuários - opção 2 do menu da pesquisa de satisfação;
C1 = chamadas com atendimento avaliado como "ruim" pelos usuários - opção 1 do menu da pesquisa de satisfação.

§1º 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.

§2º Na meta maior ou igual a 70% é considerada a possibilidade de distorção na apuração do indicador.

MINUTA

§3º O nível de exigência para o indicador busca não penalizar excessivamente o prestador de serviços.

Art. 229. O indicador do Índice de Desempenho - ID é obtido a partir de uma média ponderada dos quatros índices, INS, TME, IA e IQ a utilização de complementos dos índices (1- TME) e (1 - IA) na composição do índice ID constitui a polarização para quanto maior, melhor será a apresentação do desempenho.

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

Onde:
ID = índice de desempenho.
INS = índice de nível de serviço.
TME = Tempo médio de espera.
IQ = índice de qualidade.
IA = índice de abandono.

§1º 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.

§2º O INS peso 5 é o indicador mais utilizado tendo em vista que avalia de maneira mais completa a eficiência do atendimento prestado.

§3º Para o ICO e o IQ peso 3 tem-se que o primeiro incentiva a prestadora a gerir eficientemente o serviço e o segundo por ser capaz de mensurar a qualidade do atendimento.

§4º Para o IA peso 1 tem-se que as chamadas abandonadas já são avaliadas quando da apuração do INS.

§5º A meta para o ID é de 85% (oitenta e cinco por cento).

CAPÍTULO XL
DAS MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA

Art. 230. Nas medidas de contingência e de emergência serão estabelecidas as formas de atuação a serem praticadas no sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, tanto de caráter preventivo como corretivo.

Art. 231. 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 para atender a população e as atividades essenciais;

MINUTA

III - na interrupção no bombeamento de água bruta ou tratada, 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 aos usuários;

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 a população e comunicar o fato a polícia.

Art. 232. Para o sistema de esgotamento sanitário as ocorrências e suas medidas são estabelecidas a seguir:

I - nos rompimentos de redes coletoras, interceptores, emissários e em ETEs proceder com 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.

Parágrafo único. Além das ações descritas neste artigo e outras previstas nesta Resolução, deverão ser observadas as estabelecidas nos planos municipais de saneamento básico de cada Município.

CAPÍTULO XLI
DOS MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E INFORMAÇÃO

Art. 233. O controle social deverá ser exercido através de mecanismos que garantam à sociedade informações e participações nos procedimentos regulatórios da ATR e principalmente na formulação de políticas públicas que afetam diretamente os usuários.

Art. 234. O controle social será exercido através dos seguintes mecanismos:

I - debates e audiências públicas;

MINUTA

II - consultas públicas;

III - conferências;

IV - participação de órgãos colegiados.

CAPÍTULO XLII
DISPÕE SOBRE A JUNTA RECURSAL

Seção I
DA JUNTA RECURSAL DO SETOR DE SANEAMENTO

Art. 235. A aplicação das penalidades previstas na Lei Estadual n° 1.758/2007 e Resoluções da ATR terá início com a emissão do termo de notificação e/ou auto de infração.

§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. 236. 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. 237. É assegurado ao infrator o direito de defesa, devendo exercitá-lo, querendo, dentro do prazo de 20 (vinte) dias úteis subsequentes 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 o *caput* sem apresentação de defesa será emitido o Documento de Arrecadação Estadual - DARE, devendo o autuado de imediato proceder ao recolhimento do valor da multa, sem prejuízo da cobrança judicial, a critério da ATR.

Art. 238. Apresentada a defesa o processo será instruído e em seguida a 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 ou enviar para Diretoria de Fiscalização para análise complementar da defesa.

§2º Acatada a defesa pela junta recursal setorial de saneamento encerra-se o processo referente à fiscalização que deu origem.

§3º Não acatada a defesa pela junta recursal setorial de saneamento o autuado poderá recorrer à Presidência da ATR.

§4º Não acatada a defesa pela junta recursal setorial de saneamento e pela Presidência, o autuado será notificado de imediato e procederá ao recolhimento do valor da multa, sem prejuízo da cobrança judicial.

MINUTA

§5º O não pagamento da multa, sem interposição de recurso ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do Estado.

Art. 239. A aplicação das penalidades previstas nas Resoluções da ATR dar-se-á sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal.

CAPÍTULO XLIII
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 240. É vedado ao prestador de serviços, conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e/ou esgoto, inclusive a entidades públicas federais, estaduais e municipais, salvo se previamente autorizado pelo titular dos serviços, fato que deve ser ponderado na composição ou no reajustamento tarifário.

Art. 241. 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. 242. 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 ATR.

Art. 243. 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. 244. Compete à ATR 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 ATR poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços.

Art. 245. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Resolução 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. 246. Os prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 247. 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, nº 103/2014 e nº 007/2017.

PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - ATR, em Palmas, aos ___ dias do mês de ___ de 2018.

ROBERVAL AIRES PEREIRA PIMENTA
Presidente da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Estado do Tocantins.

MINUTA

ANEXO I
VALORES DAS MULTAS

I - Multas de Natureza Leve: R$ 11.680,21 (onze mil, seiscentos e oitenta reais e vinte e um centavos);

II - Multas de Natureza Média: R$ 23.360,42 (vinte e três mil, trezentos e sessenta reais e quarenta e dois centavos);

III - Multas de Natureza Alta: R$ 46.720,84 (quarenta e seis mil, setecentos e vinte reais e oitenta e quatro centavos);

IV - Multas de Natureza Grave: R$ 93.441,69 (noventa e três mil, quatrocentos e quarenta e um reais e seiscentos e sessenta e nove centavos);

V - Multas de Natureza Gravíssima: R$ 186.434,14 (cento e oitenta e seis mil, quatrocentos e trinta e quatro reais e quatorze centavos).

MINUTA

ANEXO II
PRAZOS PARA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Religação após suspensão de água no Ramal – PCP	36hs
Religação após suspensão de água no Ramal – PCL	36hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCL (URGENTE)	18hs
Religação após suspensão de água no Ramal - PCP (URGENTE)	18hs
Religação após supressão – PCP	36hs
Religação após supressão - PCP (URGENTE)	18hs
Religação após supressão - PCL (com nivelamento)	36hs
Religação após supressão - PCL (sem nivelamento)	36hs
Religação após supressão - PCL (URGENTE)	18hs
Religação após supressão - Medição individualizada	36h
Religação após supressão - Medição Individualizada (URGENTE)	18hs
Religação após suspensão no Registro - PCP	36hs
Religação após suspensão no Registro - PCP (URGENTE)	18hs
Religação após suspensão no Registro - PCL	36hs
Religação após suspensão no Registro - PCL (URGENTE)	18hs
Religação após suspensão no cavalete - PCL	36hs
Religação após suspensão no cavalete - PCP	36hs
Religação após suspensão no cavalete - PCL (URGENTE)	18hs
Religação após suspensão no cavalete - PCP (URGENTE)	18hs
Mudança de posição do ramal PCP - calçada	360hs
Mudança de posição do ramal PCP - asfalto	360hs
Mudança de posição do ramal PCL - asfalto	360hs
Mudança de posição do ramal PCL - calçada	360hs
Vistoria padrão caixa de proteção	120hs
Vistoria complementar lig. Água medição individualizada.	120hs
Emissão e entrega de segunda via de conta	36hs
Mudança de posição do ramal PCP - terra	360hs
Mudança de posição do ramal PCL - terra	360hs
Vistoria padrão caixa de proteção - reprovada	144hs
Substituição do registro esférico - PCL	36hs
Substituição do registro esférico - PCP	36hs
Ligação de Água Medição Individualizada	144hs
Ligação de água padrão - 1,5 m³/h - PCL	240hs
Ligação de água padrão - 3,0 m³/h - PCL	240hs
Ligação de água padrão - 5,0 m³/h - PCL	240hs
Ligação de água padrão - 7,0 m³/h - PCL	240hs
Ligação de água padrão - 10,0 m³/h - PCL	240hs
Ligação de água padrão - 20,0 m³/h - PCL	240hs
Ligação de água padrão - 30,0 m³/h - PCL	240hs
Ligação de água padrão - 1,5 m³/h - PCP	240hs
Ligação de água padrão - 3,0 m³/h - PCP	240hs
Ligação de água padrão - 5,0 m³/h - PCP	240hs
Ligação de água padrão - 7,0 m³/h - PCP	288hs

MINUTA

Ligação de água padrão - 10,0 m³/h - PCP	288hs
Ligação de água padrão - 20,0 m³/h - PCP	288hs
Substituição de hidrômetro - preventiva	36hs
Suspensão de ligação a pedido do cliente	240hs
Supressão de ligação a pedido do cliente	240hs
Substituição de hidrômetro - vida útil vencida	120hs
Recomposição de Pavimentação Asfáltica E=5,0 CM - PMF	120hs
Recomposição de Pavimentação Asfáltica E - CBUQ	120hs
Recomposição de calçada em Concreto - por m²	120hs
Recomposição de Pavimento Moldado - por m²	120hs
Substituição de Hidrômetro 1,5 m³/h e 3,0 m³/h (com nivelamento) a pedido do cliente.	36hs
Substituição de Hidrômetro 1,5 m³/h e 3,0 m³/h (sem nivelamento) a pedido do cliente.	36hs
Substituição de Hidrômetro 5,0 m³/h a pedido do cliente.	48hs
Substituição de Hidrômetro 7,0 m³/h a pedido do cliente.	72hs
Substituição de Hidrômetro 10,0 m³/h a pedido do cliente.	72hs
Substituição de Hidrômetro 20,0 m³/h a pedido do cliente.	72hs
Substituição de Hidrômetro 60,0 m³/h a pedido do cliente.	72hs
Substituição de hidrômetro - embaçado	36hs
Substituição de hidrômetro - suspeita de danificação.	36hs
Substituição de hidrômetro - furtado	18hs
Ligação Provisória p/ Adequação do PCP 1 até 3 Lig.	144hs
Ligação externa de Esgoto com TIL	216hs
Ligação externa de Esgoto com CAIXA	216hs
Capeamento de rede - água	72hs
Excedente de ramal - por metro	360hs
Instalação de ponto de pressão	120hs
Instalação de hidrante	2.160hs
Instalação de P.C.Q	240hs
Instalação de macromedidor	480hs
Instalação de registro em rede	240hs
Mudança ramal de esgoto a pedido do cliente	240hs
Manutenção de macromedidor	144hs
Mudança do padrão de ligação a pedido da Concessionária	180hs
Manutenção de registro	48hs
Supressão de ligação provisória	240hs
Desobstrução de ramal - água	48hs
Desobstrução de rede - água	48hs
Desobstrução de ramal - esgoto	36hs
Manutenção de rede de esgoto - DN 200 a 700 mm	240hs
Rebaixamento de rede - água	240hs
Rebaixamento de ramal - água	240hs
Substituição de cavalete - solicitação da Concessionária	180hs
Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 150 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 200 mm	48hs

MINUTA

Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 250 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - Defofo DN 300 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 250 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 300 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 400 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - Fofo DN 500 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 100 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 150 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 200 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 50 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 40 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 32 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - PVC DN 75 mm	48hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - asfalto	72hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - calçada	72hs
Retirada de vazamento em cavalete	72hs
Retirada de vazamento em ramal - asfalto	72hs
Retirada de vazamento em ramal - calçada	72hs
Retirada de vazamento ramal interno ate registro - PCP	18hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 50 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 75 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 100 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 150 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 200 mm	48hs
Retirada de vazamento em rede - cimento amianto DN 300 mm	48hs
Retirada de vazamento em cavalete - PCP	72hs
Extravasamento de esgoto	18hs
Desobstrução de rede - esgoto	18hs
Manutenção de caixa de ligação de esgoto	24hs
Manutenção de PV - esgoto	36hs
Manutenção de rede/ramal de esgoto - DN 100 mm	240hs
Rebaixamento de caixa de ligação - esgoto	360hs
Retirada de vazamento em cavalete - após hidrômetro	72hs
Manutenção de rede de esgoto DN 150 mm	18hs
Extensão de rede - esgoto	480hs
Manutenção em caixa de registro - rede	600hs
Interligação de rede - água	180hs
Execução mureta em alvenaria de 1 ligação	216hs
Instalação de novo lacre (PCP)	108hs
Vistoria /suspensão final - MI	120hs
Verificação de Hidrômetro	72hs
Instalação De Novo Lacre De Suspensão - PCP	108h
Substituição de tampa da caixa de ligação de esgoto	108h
Substituição do kit cavalete - PCP	108hs
Substituição do kit cavalete (sem nivelamento) - PCL	108hs

MINUTA

Substituição do kit cavalete (com nivelamento) - PCL	108hs
Substituição de Registro - PCP	48hs
Substituição de Registro - PCL	48hs
Substituição da Tampa CX. 1 Lig. - PCP	168hs
Substituição da Tampa CX. 2 E 3 Lig.- PCP	168hs
Vistoria complementar - PCP	168hs
Vistoria complementar - PCL	168hs
Vistoria complementar - MI	168hs
Verificação de viabilidade - ligação de esgoto	360hS
Mudança de ramal água 3/4" Pedido Cliente (> 1,00 M)	240hs
Mudança de ramal água3/4" Pedido Cliente (até 1,00 M)	240hs
Mudança de água ramal 1" Pedido Cliente	240hs
Mudança ramal de àgua 1'/4" Pedido Cliente	240hs
Mudança de ramal de água 2" Pedido Cliente	240hs
Mudança de Padrão p/ 1 Ligação - P.C.P.	240hs
Mudança de Padrão p/ 2 Ligação - P.C.P.	240hs
Mudança de Padrão p/ 3 Ligação - P.C.P.	240hs
Mudança de ramal de esgoto a pedido do cliente	360hs
Lavagem de área - limpeza ruas/calçadas após vazamentos	18hS
Limpeza de áreas	18hs
Instalação da tampa - PCP	168hs
Manutenção de ventosa	48hs
Medição de pressão	18hs
Limpeza de elevatória - esgoto	48hs
Base para fixação do cavalete (sem mão de obra)	180hs
Verificação de viabilidade - ligação de água	240hs
Vistoria complementar (PCP)	240hs
Plantio de Grama em placas - Serviços Comerciais	144hs
Notificação de cliente - lacre de suspensão violado	36hs
Aterramento/compactação de buraco	72hs
Entrega de fatura - endereço alternativo	36hs
Reposição de asfalto - retorno	108hs
Entrega de laudo de verificação	120hs
Substituição do cotovelo com tubete - PCP	72hs
Substituição do adaptador para PEAD (PCP)	72hs
Substituição do adaptador com registro - PCP	72hs
Retirada de vazamento em colar de tomada - terra	72hs
Substituição de hidrômetro - vazamento em Parafuso lacração	72hs
Verificação da qualidade da água	24hs
Vistoria em PV - esgoto	72hs
Vistoria em caixa de ligação - esgoto	72hs
Vistoria em rede - esgoto	72hs
Vistoria de contribuicao agua pluvial - esgoto	72hs
Vistoria em elevatória - esgoto	18hs
Limpeza de gradeamento - esgoto	18hs

MINUTA

Desobstrução de PV - esgoto	18hs
Desobstrução de caixa de ligação - esgoto	36hs
Lavagem de PV - esgoto	36hs
Manutenção de caixa de ligação de esgoto	36hs
Lavagem de ramal - esgoto	36hs
Lavagem de rede - esgoto	36hs
Emissão negativa/positiva de débito	18hs
Notificação irregularidade de esgoto	36hs
Notificação de cliente - alto consumo	36hs
Verificação de Hidrômetro - IPEM	720hs
Reposição de calçada - retorno	144hs
Conferência hidrômetro - suspeita danificado pelo cliente	720hs
Manutenção de TL - esgoto	36hs
Lavagem/limpeza ruas e calçadas após extravasamento esgoto	18hs
Substituição da tampa de TL - esgoto	36hs
Verificação de viabilidade de extensão de rede de esgoto	180hs
Entrega comunicado data conferência/verificação hidrômetro	36hs
Cadastramento/recadastramento cliente Tarifa Social	180hs
Entrega do parecer - beneficio tarifa social	180hs
Descarga em rede	180hs
Execução de caixa de registro	480hs
Lavagem de reservatório	48hs
Verificação de viabilidade de extensão de rede de água - excedente de ramal	180h
Descarga no cavalete	18hs
Lavagem de filtro no tratamento - água	180hs
Manutenção em elevatória de esgoto	108hs
Verificar odor esgoto	36hs
Vistoria/Suspensão Final - MI	144hs
Abastecimento por caminhão pipa	108hs
Subst. de registro de manobra/descarga na rede	108hs
Verificação de viabilidade - ligação de água PCP	240hs
Notificação de cliente - violação de lacre de segurança	96hs
Notificação de cliente - hidr. danificado	96hs
Notificação de cliente - hidr. invertido	96hs
Notificação de cliente - fornecer água a terceiros	96hs
Notificação de cliente - by-pass	96hs
Notificação de cliente - lig. Clandestina/direta	96hs
Notificação de cliente - infrações no PCP	96hs
Notificação - uso indevido da ligação da piscina/área verde	96hs
Notificação - hidrômetro inacessível	96hs
Instalação de caixa de proteção no muro de 1 a 3 ligações - PCP	216hs
Abrir registro padrão PCP antigo	18hs
Fechar registro padrão PCP antigo	18hs

MINUTA

ANEXO III

Contrato de Demanda para Grandes Consumidores

Contrato de demanda para grandes consumidores, com negociação personalizada, para fornecimento de água potável, coleta e tratamento de esgoto que entre si celebram _____ e a Companhia de Saneamento do Tocantins – Saneatins.

Pelo presente instrumento, de um lado _____, pessoa jurídica de direito _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, sediada no endereço _____, neste ato por seu representante legal _____, portador de CPF/MF sob o nº _____, inscrito no CIRG _____, doravante denominada de CONTRATANTE, e de outro lado a Companhia de Saneamento do Tocantins - SANEATINS, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº. 25.089.509/0001-83, sediada a ____, na cidade de Palmas – TO, neste ato representado por _____, doravante denominada SANEATINS, celebram o presente Contrato de Demanda para Grandes Consumidores com Negociação Personalizada para fornecimento de água potável, coleta e tratamento do esgotamento sanitário em relação à conta de água nº _____, de conformidade com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de fornecimento de água potável, coleta e tratamento do esgotamento sanitário pela Saneatins ao Contratante, classificado na categoria grande consumidor da Saneatins, mediante desconto na tarifa vigente em virtude da adesão ao sistema de fidelização, visando atender à ligação de número _____, localizada no endereço _____, nas condições abaixo descritas:

1.1. Havendo um consumo mensal superior de 150 m³ (cento e cinquenta metros cúbicos) de água, a Saneatins concederá ao Contratante um desconto de _____ (_____ por cento) calculado sobre as tarifas de água e de esgoto sanitário, observando a tabela de preços vigente para a categoria.

1.2. Em caso de consumo mensal de água de _____ m³ (_____ metros cúbicos) a _____ m³ (_____ metros cúbicos), as tarifas de água e de esgotamento sanitário serão faturadas normalmente, observando a tabela de preços vigente para a categoria, porém, o Contratante continuará recebendo um desconto de _____ (_____ por cento) calculado sobre as tarifas de água e de esgoto.

1.3. Acima do consumo de _____ m³ (_____ metros cúbicos) de água, as tarifas de água e de esgotamento sanitário serão faturadas normalmente observando a tabela de preços vigente na Companhia para a categoria do cadastro, não havendo nenhuma concessão de desconto.

1.4. Para obtenção do desconto mencionado acima o Contratante deverá obedecer aos seguintes requisitos:

a) estar com o imóvel, pela sua destinação, cadastrado na Saneatins na categoria grande consumidor;

b) ter um consumo mensal de água entre _____ m³ (_____ metros cúbicos) e _____ m³ (_____ metros cúbicos);

c) estar adimplente com a Saneatins;

d) estar classificada com apenas uma economia;

e) não estar usufruindo de qualquer outro tipo de benefício da Saneatins;

f) não ser usuário de fonte alternativa de abastecimento;

g) estar conectado ao sistema coletor de esgotamento sanitário;

h) fidelizar a quitação da fatura de água esgoto e serviço na data do vencimento;

MINUTA

i) possuir reservação com capacidade suficiente para atender sua demanda em caso de paradas programadas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2. O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, prorrogando-se automática e sucessivamente por igual período, uma única vez, caso não haja manifestação em contrário pelas partes contratantes.

2.1. O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo por iniciativa de uma das partes através de comunicação por escrito à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem acarretar penalidade para a parte que assim proceder, obrigando-se a Saneatins a adotar todas as providências decorrentes da rescisão do presente contrato em até 30 (trinta) dias, contados da manifestação nesse sentido.

2.2 – Nas hipóteses de extinção, rescisão do contrato ou previsão em Resolução da ATR, passarão a vigorar para a prestação dos serviços da Saneatins ao Contratante, automaticamente e sem restrições, a estrutura tarifária em vigor na Companhia.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS REAJUSTES

3. O presente contrato obedecerá aos critérios de reajustes tarifários praticados pela Saneatins, obedecido ao percentual de desconto ajustado no item 1.1 enquanto vigente o contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4. Os serviços serão prestados em conformidade com a legislação vigente e na forma estabelecida no Regulamento de Serviços da Saneatins, observando, em especial, os dispositivos referentes ao sistema tarifário, aos padrões das instalações de água/esgoto e às condições determinadas pelo presente instrumento.

CLÁUSULA QUINTA – DAS LIGAÇÕES E INSTALAÇÕES

5. Fica desde já autorizado pelo Contratante o acesso permanente aos empregados e prepostos da Saneatins às instalações internas – hidráulicas e sanitárias – do imóvel descrito no preâmbulo deste contrato nas seguintes situações:

a) realização de vistorias;
b) coleta de amostras de água e esgoto;
c) manutenção e adequação de hidrômetros;
d) serviços de leitura e afins.

CLÁUSULA SEXTA – DAS MEDIÇÕES

6. As medições (leituras) dos volumes de água/esgoto consumidos, para efeito de faturamento, serão realizadas dentro das normas e cronogramas vigentes na empresa para o cliente.

6.1. Na hipótese de vir a ocorrer defeito ou obstrução no funcionamento do(s) hidrômetro(s), impedindo a apuração real do volume de água consumido pelo contratante, tomar-se-á por base a média de consumo conforme critérios definidos em Resolução da ATR.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

7. O valor da fatura mensal a ser cobrado do Contratante na conta de água nº _____, cadastrada na categoria grande consumidor, será conforme definido neste instrumento.

7.1. A fatura será entregue ao Contratante no endereço por ele indicado, com no mínimo 05 (cinco) dias de antecedência da data do vencimento.

7.2. Além do fornecimento de água, coleta e tratamento de esgoto, serão incluídos na fatura os valores de outros serviços prestados pela Saneatins, caso necessário, sobre os quais não se aplicará o desconto previsto por este instrumento.

MINUTA

7.3. O pagamento da respectiva fatura será efetuado pelo Contratante à Saneatins nas condições vigentes para os consumidores da concessionária, através da rede conveniada.
7.4. Caso o pagamento da fatura não ocorra na data de seu vencimento, a mesma sofrerá os acréscimos legais estabelecidos e praticados pelas normas da Saneatins, sem prejuízo do disposto na cláusula nona.

CLÁUSULA OITAVA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS
8. A Saneatins reserva-se o direito de suspender temporariamente o fornecimento de água, bem como se isenta de qualquer responsabilidade, penalidades ou prejuízos advindos ao Contratante em consequência da existência de casos fortuitos ou força maior, tais como: rompimento de redes, adutoras e sub-adutoras, greves, estiagens (racionamento de água), incêndios, guerras, fenômenos meteorológicos, falta de energia elétrica, calamidade pública e outros, desde que ocorridos sem culpa e por fatos fora do controle da Saneatins.
8.1. A Saneatins poderá suspender o fornecimento de água do Contratante também em caso de inadimplência desta para com a concessionária, nos termos da legislação vigente.

CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO E PENALIDADES
9. Implicará na rescisão do contrato, com a perda do desconto previsto na cláusula primeira e sem prejuízo das sanções administrativas e pecuniárias previstas no Regulamento de Serviços de Água e Esgoto da Saneatins, a ocorrência de alguma das situações abaixo:
a) o atraso no pagamento da fatura pelo Contratante em prazo superior ao previsto na Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007;
b) o não cumprimento por parte do Contratante das obrigações aqui assumidas, em especial as prevista na cláusula primeira, nos prazos e condições aqui avençados, sem justificativa aceita pela Saneatins.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
10. O Contratante obriga-se a obedecer as Normas e Regulamentos da Saneatins, bem como toda legislação Municipal, Estadual, Federal e Resoluções da ATR que esteja relacionada ao objeto do presente contrato.
11. O presente contrato somente efetuará a sua validade após a homologação e publicação por parte da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (ATR).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO
12. Fica eleito o foro da comarca de Palmas/TO, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento.
12.1. E, por estarem justas e acertadas, firmam o presente contrato especial para fornecimento de água potável e coleta/tratamento de esgoto, juntamente com duas testemunhas.

Palmas-TO, _____ de _____ de 20____.

Companhia de Saneamento do Tocantins - SANEATINS

Contratante

Testemunhas:

1._____ 2._____
Nome, RG/CPF Nome, RG/CPF

MINUTA