

RESOLUÇÃO Nº 001/2011, de 16 de março de 2011

Dispõe sobre as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

A COMISSÃO DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA - CORESAB, por meio de seu COLEGIADO, em sessão realizada aos 8 dias de março de 2011, por decisão unânime, nos termos do art. 3º, *caput*, e art. 7º, parágrafo único, de seu Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 11.429 de 5 de março de 2009,

R E S O L V E:

Art. 1º Aprovar a minuta do Regulamento de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

**CAPÍTULO I
DO OBJETIVO**

Art. 2º Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e disciplinar o relacionamento entre a PRESTADORA e os usuários, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445/07 regulamentada pelo Decreto Lei 7.217/10, com a Lei Estadual de Saneamento 11.172/08 e Lei Estadual 7.307/98 regulamentada pelo Decreto Lei 7.765/00.

**CAPÍTULO II
DA COMPETÊNCIA**

Art. 3º Compete à PRESTADORA dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a análise ou elaboração dos projetos, a fiscalização ou execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e coleta, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão e de programa de cada município.

**CAPÍTULO III
DAS DEFINIÇÕES**

Art. 4º Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – abastecimento de água: distribuição de água potável ao usuário final, através de

ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio;

II – adutora: canalização principal destinada a conduzir água entre as unidades de um sistema público de abastecimento que antecedem a rede de distribuição;

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

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

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

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

VII – alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial (bóia);

VIII – cadastro: constitui o conjunto de informações descritivas, simbólicas e gráficas que identifica, classifica e localiza, os usuários, imóveis e unidades dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, necessárias ao faturamento, cobrança e operação dos sistemas;

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

X – categoria: classificação da unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel e finalidade do abastecimento;

XI – caução: valor a ser pago para assegurar o cumprimento das obrigações contratadas;

XII – cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado entre o Ramal predial de água e o alimentador predial, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

XIII – ciclo de faturamento: constitui o período correspondente à emissão de dois conjuntos sucessivos de Notas Fiscais/Faturas de abastecimento de água e/ou de coleta de esgotos, relativos à uma mesma zona de cobrança;

XIV – coleta de esgoto: recolhimento dos efluentes sanitários através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação vigente;

XV – coletor de esgoto do tipo separador absoluto: canalização que somente veicula águas residuárias ou efluentes sanitários de edificações ligadas à rede coletora, excluindo-se, portanto o transporte de águas pluviais;

XVI – coletor predial: tubulação de esgoto compreendida entre a caixa de ligação e o coletor público;

XVII – consumo atípico: consumo mensal da unidade usuária, cujo volume medido encontra-se superior ou inferior, a limites estabelecidos em tabela de parâmetros definidos pela PRESTADORA;

XVIII – consumo estimado/presumido: consumo mensal de água atribuído a uma determinada categoria de economia sem medidor de consumo ou quando este existir, com base no atributo físico do imóvel ou outro critério, adequado que venha a ser estabelecido;

XIX – consumo excedente: volume que ultrapassa a demanda mínima estabelecida para cada economia;

XX – consumo faturado: volume correspondente ao valor faturado;

XXI – consumo medido/efetivo: volume fornecido e registrado através de um medidor de água em um determinado ciclo de faturamento;

XXII – consumo médio: resultado da média aritmética dos consumos reais de um determinado período;

XXIII – consumo mínimo: menor volume faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido pelo Ente Regulador ou pela PRESTADORA;

XXIV – contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual a PRESTADORA e o usuário ajustam as características técnicas e as condições de prestação dos serviços;

XXV – contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos;

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

XXVII – economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado;

XXVIII – esgotamento sanitário: coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgoto;

XXIX – estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação mecânica de água ou esgoto;

XXX – fatura: documento que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como outros serviços, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

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

XXXII – Fossas Sépticas: são unidades de tratamento primário de esgoto doméstico nas quais são feitas a separação e a transformação da matéria sólida contida no esgoto;

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

XXXIV – instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água e de responsabilidade do usuário;

XXXV – instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, localizados no prédio ou no seu entorno, antes do ponto de coleta, de responsabilidade do usuário, destinado ao seu esgotamento sanitário;

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

XXXVII – ligação: interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

XXXVIII – ligação clandestina: constitui a utilização irregular dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto por imóvel não cadastrado na PRESTADORA dos serviços;

XXXIX – ligações temporárias: trata-se da ligação predial, de abastecimento de água ou esgotamento sanitário de caráter transitório;

XL – limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água;

XLI – matrícula: número de registro da unidade usuária junto à PRESTADORA;

XLII – medição individualizada: apuração do consumo de água de cada unidade usuária;

XLIII – monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços com equipes, equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XLIV – padrão de ligação de água: conjunto constituído pela caixa, cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XLV – ponto de coleta de esgoto: ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário (ramal coletor), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da PRESTADORA do serviço de esgotamento sanitário;

XLVI – ponto de entrega de água: ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário (alimentador predial), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da PRESTADORA do serviço de abastecimento de água;

XLVII – ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso;

XLVIII – ramal condominial de esgoto: conjunto de tubulações que passa de imóvel a imóvel, pelo caminho mais simples coletando os esgotos de cada residência através de caixa de passagem;

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

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

LI – rateio de consumo coletivo: diferença positiva entre o volume registrado no hidrômetro principal e somatório dos volumes registrados nos hidrômetros individualizados dividido pelo número de unidades consumidoras;

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

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

LIV – registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

LV – religação: procedimento efetuado pela PRESTADORA que objetiva restabelecer o abastecimento de água para unidade usuária;

LVI – reservatório: dispositivo destinado a armazenar água para compensar as variações horárias de vazão e assegurar pressão suficiente ao abastecimento;

LVII – reservatório predial: dispositivo destinado ao armazenamento da água para um imóvel;

LVIII – sistema condominial de esgoto: imóveis integrantes de uma mesma quadra (áreas urbanizadas) ou um aglomerado de vizinhança (áreas não urbanizadas), cujos moradores, sob a coordenação da PRESTADORA e mediante termo de adesão, constitui, de forma solidária, uma unidade coletora de esgotamento sanitário;

LIX - serviços essenciais: estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas;

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

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

LXII – sucessão comercial: quando houver aquisição de patrimônio constituído por estabelecimento comercial ou de fundo de comércio, assumindo o adquirente o ativo e o passivo da firma ou sociedade;

LXIII – tarifa: valor referente à prestação de serviços estabelecido com base na estrutura de remuneração e cobrança dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

LXIV - titular: responsável pelo imóvel, pela preservação das suas instalações prediais e pelo pagamento dos produtos utilizados e fornecidos pela EMBASA, podendo ser ou não usuário dos serviços;

LXV – unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendido através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

LXVI – usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utilizar os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CAPÍTULO IV DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 5º Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 11.445/07 regulamentada pelo Decreto Lei 7.217/2010 e Lei Estadual nº 7.307/98, regulamentada pelo Decreto nº 7.765/00, respeitadas as exigências técnicas da PRESTADORA dos serviços.

Seção I Dos requisitos para ligação de água e/ou esgoto

Art. 6º Para efetivação da ligação de água e/ou de esgoto a PRESTADORA dos serviços cientificará ao interessado quanto à:

I – obrigatoriedade de:

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

b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública registrada em cartório, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação, ou outro comprovante de endereço

atualizado (conta de energia ou telefone fixo);

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 105 do presente regulamento;

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e padrões fornecidos pela PRESTADORA, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 104 do presente regulamento;

e) dispor de reservatório domiciliar dimensionado segundo Norma Técnica específica;

f) dispor de reservatório inferior com instalação de elevatória (bomba), nos prédios com mais de um pavimento;

g) adquirir e instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixa padrão destinada à instalação de hidrômetros e outros acessórios, conforme orientações fornecidas pela PRESTADORA dos serviços;

h) construir caixa de gordura para as águas servidas provenientes de cozinhas, caixa separadora de óleo nos estabelecimentos que produzem ou utilizam resíduos oleosos e seus derivados e/ou caixa retentora de areia para lava jatos, postos de gasolina e similares;

i) declarar o número de pontos de utilização de água da unidade usuária;

j) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

k) fornecer informações referentes às características físicas, número de unidades usuárias, natureza da atividade desenvolvida, a finalidade da utilização da água, bem como a população estimada que será atendida ou demanda diária de vazão e comunicar eventuais alterações supervenientes da unidade usuária; e

l) pagar valor referente a vistoria, conforme Tabela de Preços e Prazos de Serviços, a partir da 2ª visita da PRESTADORA, desde que não tenham sido resolvidas as pendências de responsabilidade do usuário para execução da ligação de água e/ou esgoto.

II – eventual necessidade de:

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

b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras ou linhas distribuidoras, interceptores ou redes coletoras de esgoto quando forem

destinados a uso exclusivo do interessado;

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

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

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

f) aprovar, junto à PRESTADORA dos 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; e

g) solicitar à PRESTADORA dos serviços pedido de análise de viabilidade de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme disposto no artigo 26.

§ 2º- A PRESTADORA dos serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 3º- As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§ 4º- Quando da efetivação da ligação, a PRESTADORA dos serviços deverá informar ao usuário, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de diferenciação tarifária.

Art. 7º A PRESTADORA poderá condicionar a ligação, a religação, alterações contratuais, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel, de sua responsabilidade, na área de concessão da PRESTADORA.

§ 1º- A PRESTADORA não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

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

II – não autorizado pelo usuário; ou

III – pendente em nome de terceiros.

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

Art. 8º Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pela PRESTADORA, efetuar previamente o pagamento das despesas

decorrentes, no caso de:

I – serem superadas as distâncias previstas no caput do artigo 27; e

II – haver necessidade de readequação da rede pública.

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

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

Art. 9º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pela PRESTADORA, cabendo-lhe um só número de matrícula/inscrição.

Art. 10º 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 da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

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

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

Art. 12 As ligações de água e/ou de esgoto de banheiros públicos, praças e jardins públicos ou chafariz, serão efetuadas pela PRESTADORA dos serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 13 As ligações de água e esgoto em barracas, quiosques e outros estabelecimentos em vias públicas, somente serão executadas mediante a apresentação da licença de localização e funcionamento expedida pelo órgão municipal competente.

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

Seção II

Dos pontos de entrega de água e de coleta de esgoto

Art. 15 Os pontos de entrega de água e coleta de esgoto deverão situar-se em área externa próximo à linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a instalação e leitura do hidrômetro e instalação e manutenção da caixa de ligação.

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

§ 2º- Em situações excepcionais, não havendo alternativa adequada, havendo viabilidade técnica e observados os padrões da PRESTADORA, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

Art. 16 Até o ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, a PRESTADORA dos serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas no artigo 27 desta Resolução, na legislação e regulamentos aplicáveis.

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

§ 2º- Os projetos e obras de que trata o parágrafo anterior, se pactuados entre as partes, poderão ser executados pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que não interfiram nas instalações da PRESTADORA dos serviços.

§ 3º- No caso da obra vir a ser executada pelo interessado, a empresa executora poderá ser credenciada pela PRESTADORA dos serviços, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

§ 4º- A PRESTADORA dos serviços deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

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

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

§ 5º- Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pela PRESTADORA, esta será responsável por sua execução.

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

Seção III **Das ligações temporárias**

Art. 17 Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário que não sejam obras de construção civil nem edificações.

Art. 18 No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação e a sua finalidade, de forma a possibilitar o cálculo do consumo estimado de água, bem como o volume correspondente de esgoto, para a determinação do valor da caução.

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

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

§3º- A PRESTADORA exigirá, a título de garantia (caução), o valor correspondente a 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§4º- Serão considerados como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação, transporte e desinfecção.

§5º- A forma de ressarcimento da caução, deduzidos os custos do §4º e dos serviços não pagos, será acordada entre a PRESTADORA e o interessado.

Art. 19 O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis das instalações temporárias.

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

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

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

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

Art. 20 As ligações temporárias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

Art. 21 No caso da não existência da rede coletora de esgoto será obrigatória a descarga de esgoto proveniente da limpeza de caixas e fossas em local indicado pela PRESTADORA dos serviços, seguindo orientação dos órgãos ambientais.

Art. 22 Findo o prazo estipulado no Art. 17 e não havendo solicitação de prorrogação, a PRESTADORA efetuará a suspensão do fornecimento de água, conforme Art. 104, § 1º inciso III.

Seção IV **Das ligações definitivas**

Art. 23 As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado à PRESTADORA com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

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

Art. 24 Em ligações para construção, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser utilizado após a conclusão da construção, desde que esteja em bom estado de conservação, observado o disposto no art. 26.

§ 1º- O proprietário deverá informar a PRESTADORA a conclusão da construção para efeito de

enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Art. 25 Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, a PRESTADORA poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Parágrafo único. O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observado o estabelecido no artigo 26.

Art. 26 Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações, de acordo com os padrões da PRESTADORA, aprovadas após vistoria e estar de acordo com o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

§ 1º- A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá verificar:

- a) a existência da instalação predial de água e esgoto, conforme normas técnicas e padrões da PRESTADORA; e
- b) dados cadastrais da unidade usuária em conformidade com o artigo 6º, inciso I, alíneas d, e, f, g, h, i e k.

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

§ 3º- Quando existir rede coletora de esgoto no logradouro, a ligação de água somente será executada após a ligação de esgoto.

- a) Em situações excepcionais a ligação de água poderá ser executada antes da ligação de esgoto desde que fique autorizada por escrito pelo usuário, a posterior execução da ligação de esgoto pela PRESTADORA.
- b) Os custos das obras da parte interna do imóvel são de responsabilidade do usuário.

Art. 27 Para atendimento a condomínios, conjuntos habitacionais, prédios residenciais, comerciais, industriais e empreendimentos com grandes consumos em relação ao porte do SAA e/ou SES, após parecer técnico da análise de viabilidade de abastecimento de água e esgotamento sanitário emitida pela PRESTADORA dos serviços, os projetos da rede distribuidora de água e esgotamento sanitário deverão:

- I – atender às diretrizes constantes na carta de viabilidade, emitida pela PRESTADORA; e
- II – ser apresentados para análise e aprovação antes do início das obras, contendo todas as documentações exigidas no procedimento da PRESTADORA.

Art. 28 A PRESTADORA dos serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 15 (quinze) metros em área urbana ou de 30 (trinta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e

facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme especificações técnicas fornecidas pela PRESTADORA.

I – As obras de execução e adaptação da parte interna das instalações de esgoto do imóvel, assim como a interligação na caixa de ligação construída pela PRESTADORA serão de responsabilidade do usuário;

II – São também de responsabilidade do usuário as obras de elevação mecânica (bombeamento), necessárias ao esgotamento do imóvel, cujo ponto de coleta esteja situado abaixo do nível da rede pública de coleta de esgoto.

§ 2º- Caso as distâncias sejam maiores que as descritas no caput deste artigo, a PRESTADORA dos serviços cobrará do usuário os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e regulamentados pelo Ente Regulador.

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

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

§ 5º- Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, a PRESTADORA acatará a individualização da medição de água, às expensas do interessado, desde que atenda aos padrões definidos pela PRESTADORA dos serviços.

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

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

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

CAPÍTULO V DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 29 A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como relação de natureza contratual, responsabilizando o usuário dos serviços, pelo pagamento correspondente à sua prestação, pela informação dos dados cadastrais 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. 30 A PRESTADORA dos serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão, exceto para os casos do artigo 31, até a data da apresentação da primeira fatura.

Parágrafo único. O Ente Regulador deverá aprovar o modelo do contrato de adesão a ser proposto pela PRESTADORA.

Art. 31 É indispensável a celebração de contrato específico de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre a PRESTADORA e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I – contrato sob demanda ou condições especiais de fornecimento;
- II – para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública sem finalidade filantrópica;
- III – quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgotos;
- IV – quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, a PRESTADORA tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão;
- V – nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e
- 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, no caso do artigo 7º, inciso II.

Parágrafo único. O Ente Regulador aprovará modelos de contratos previamente, como condição para sua validade.

Art. 32 O contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, mencionado no artigo 30, deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

- I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;
- II – previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado;
- III – condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- IV – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência; e
- V – critérios de rescisão.

§ 1º- Quando a PRESTADORA 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 do início da prestação dos serviços. .

§ 2º- O prazo de vigência do contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário

deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

CAPÍTULO VI DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 33 As solicitações de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidas dentro dos prazos estabelecidos pela PRESTADORA dos serviços em conformidade com o Ente Regulador.

§ 1º- Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da Tabela de Preços e Prazos dos Serviços, homologada pelo Ente Regulador e disponibilizada aos interessados.

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

§ 3º- A PRESTADORA dos serviços terá prazo conforme definido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços, para conclusão da análise e emissão da carta de viabilidade de abastecimento de água e esgotamento sanitário ao interessado, desde que o mesmo tenha apresentado os dados necessários e pago a taxa referente à análise de viabilidade, conforme definido pelo Ente Regulador.

§ 4º- A PRESTADORA terá prazo conforme definido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços, para análise do projeto de abastecimento de água e esgotamento sanitário com emissão de carta ao interessado, desde que o mesmo tenha apresentado os dados necessários e pago a taxa de análise de projeto, conforme definido pelo Ente Regulador.

Art. 34 A PRESTADORA terá prazo conforme definido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 7º, quando:

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

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

Art. 35 Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, quando for de responsabilidade da PRESTADORA a execução das obras, a mesma terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias para iniciá-las, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

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

Art. 36 O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, sub adutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 37 Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo da PRESTADORA dos serviços, serão suspensos quando:

- I – o usuário não apresentar as informações que lhe couber;
- II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;
- III – não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e
- IV – por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

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

§ 2º- Os prazos continuarão a fluir logo depois de removido o impedimento.

CA PÍTULO VII DAS INSTALAÇÕES

Seção I

Das instalações das unidades usuárias de água e esgoto

Art. 38 Das Instalações Prediais:

- I – As instalações prediais deverão ser definidas, projetadas e construídas conforme Norma Técnica existente sem prejuízo às normas operacionais da PRESTADORA e o que dispõe a legislação específica.
- II – A PRESTADORA se exime da responsabilidade pelos danos pessoais ou patrimoniais derivados de mau funcionamento das instalações prediais.
- III – É obrigatória a construção de caixa de gordura na instalação predial de esgoto, para águas servidas provenientes de cozinhas, caixa separadora de óleo nos estabelecimentos que produzem ou utilizam resíduos oleosos e seus derivados e/ou caixa retentora de areia para lava jatos, postos de gasolina e similares.
- IV – Quando um imóvel estiver com apenas parte dos seus efluentes sanitários ligados ao coletor público, estará sujeito ao pagamento mensal da tarifa de esgoto, cabendo ao usuário executar, sob suas expensas, a complementação da interligação da totalidade de seus efluentes ao sistema de esgotamento sanitário.

Art. 39 Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas, pertinentes.

Art. 40 Todas as instalações de água após o ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo a PRESTADORA inspecioná-las quando achar conveniente.

Art. 41 É vedado:

I – a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não fornecida pela PRESTADORA dos serviços;

II – a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel, ainda que seja de propriedade do usuário, que não faça parte de sua ligação;

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

IV – o despejo de águas pluviais ou efluentes oleosos e gorduras nas instalações prediais de esgotos sanitários;

V – o uso de dispositivos ou elementos estranhos ao padrão da ligação de água da PRESTADORA que, de qualquer maneira, comprometa a apuração do consumo de água e/ou a qualidade da água;

VI – o despejo de esgoto sanitário ou industrial em galerias de águas pluviais, nos logradouros onde exista rede coletora de esgoto;

VII – o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas nesta Resolução;

VIII – lançamento de resíduos sólidos nas instalações prediais de esgoto sanitário.

Art. 42 Para os prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto no reservatório superior, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, quando for necessária a utilização de bombeamento, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do respectivo sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas da PRESTADORA dos serviços.

Art. 43 As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede da PRESTADORA dos serviços, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas da PRESTADORA.

Art. 44 Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes.

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

Seção II

Art. 45 Os ramais prediais serão assentados pela PRESTADORA, observado o disposto nos artigos 23, 24 e 27.

Art. 46 Compete a PRESTADORA, 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. 47 O abastecimento de água deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

§ 1- Em imóveis com mais de uma economia, a instalação predial de água de cada unidade usuária poderá ser independente, sendo o consumo apurado separadamente, bem como alimentada através de ramal predial privativo desde que haja viabilidade técnica prevista em procedimentos normativos.

§ 2- Nas ligações já existentes, a PRESTADORA dos serviços providenciará a separação dos ramais prediais de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema interno de distribuição de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

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

Art. 49 Para implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto deverá haver aceitação do condomínio formado, mediante termo de adesão, definindo as responsabilidades entre as partes interessadas:

§ 1º- A operação e manutenção dos ramais das quadras condominiais poderá ser atribuição dos usuários, nesse caso terão direito a uma tarifa diferenciada definida no termo de adesão assinado entre as partes interessadas.

§ 2º- A tarifa de esgoto dos imóveis ligados aos sistemas condominiais será imediatamente alterada, caso o condomínio não efetue a operação e manutenção conforme acordado no termo de adesão.

§ 3º- Não haverá tarifa diferenciada para os imóveis ligados aos sistemas condominiais, quando a operação e manutenção forem de total responsabilidade da PRESTADORA, nesse caso não haverá necessidade de se firmar termo de adesão.

§ 4º- A operação e manutenção dos ramais condominiais sob a calçada é de responsabilidade exclusiva da PRESTADORA dos serviços.

Art. 50 Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar à PRESTADORA dos serviços as correções necessárias.

Art. 51 É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto.

Art. 52 Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela PRESTADORA, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no artigo 101.

Art. 53 A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados

pelo usuário e por ele autorizados, será de sua inteira responsabilidade.

Parágrafo Único. As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade da PRESTADORA nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse da própria PRESTADORA.

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

§ 1º- Toda interligação em adutoras ou sub-adutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto à PRESTADORA para verificar a viabilidade do atendimento.

§ 2º- A PRESTADORA poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando todas as despesas por conta deste.

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

CAPÍTULO VIII DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 55 Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, a PRESTADORA somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, for analisada e aprovada sua viabilidade técnica.

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

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

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

§ 4º- As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem interligadas ao sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e serão operadas pela PRESTADORA, devendo esta promover o seu cadastro.

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

Art. 56 A PRESTADORA permitirá a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 57 As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização da PRESTADORA.

§ 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.

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

Parágrafo Único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro, observadas as posturas municipais vigentes e os procedimentos internos da PRESTADORA dos serviços.

Art. 59 Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados das redes públicas distribuidoras e/ou coletoras, ligados aos respectivos sistemas da PRESTADORA.

Parágrafo único. Quando houver necessidade de estações elevatórias de esgoto, as mesmas deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

Art. 60 O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no artigo 61.

Art. 61 O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de que trata este capítulo, obedecerá, a critério da PRESTADORA, às seguintes modalidades:

I – abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos imóveis;

II – abastecimento, em conjunto, dos imóveis, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro instalado no ponto de entrega da PRESTADORA ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum; e

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

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

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 IX DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

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

§ 1º- Os hidrômetros serão aferidos e devem ter sua fabricação certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

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

Art. 64 É de responsabilidade da PRESTADORA a instalação de hidrômetro nas unidades usuárias para controle do consumo de água, salvo nos casos de medição individualizada, que será de responsabilidade do usuário.

Art. 65 Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais da PRESTADORA.

§ 1º- Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela PRESTADORA.

§ 2º- É facultado a PRESTADORA, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervenção.

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

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

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

§ 6º- A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pela PRESTADORA, com ônus para o usuário, além das penalidades previstas, quando comprovada sua responsabilidade.

§ 7º- A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pela PRESTADORA para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art. 66 Os selos instalados nos hidrômetros e caixas poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto da PRESTADORA dos serviços,

§ 1º- É de responsabilidade da PRESTADORA a instalação de selos e/ou lacres no hidrômetro ou outro componente das instalações de água.

§ 2º- Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres pelo usuário, com alterações

nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, cujo valor deverá ser definido pela PRESTADORA e aprovado pelo Ente Regulador.

Art. 67 O usuário assegurará ao representante ou preposto da PRESTADORA o livre acesso ao padrão de ligação de água.

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

Art. 69 O usuário poderá solicitar aferição dos instrumentos de medição por parte da PRESTADORA, sem ônus para o mesmo, quando o resultado demonstrar variações fora dos limites admissíveis.

§ 1º- Quando solicitado, a PRESTADORA deverá informar, com antecedência, a data para a realização da aferição, conforme definido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços, para possibilitar o acompanhamento do serviço.

§ 2º- A PRESTADORA disponibilizará 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.

§ 3º- Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 94.

§ 4º- Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

CAPÍTULO X DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 70 A PRESTADORA classificará a unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel e finalidade do abastecimento, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 71 A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar à PRESTADORA a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

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

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

§ 3º- Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do interessado, a

PRESTADORA deverá realizar a cobrança referente à diferença do novo enquadramento tarifário.

Art. 72 A PRESTADORA deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, para cada uma delas, as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

- a) nome completo;
- b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação equivalente (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais, Cédula de identidade de estrangeiro);
- c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

II – matrícula da ligação do imóvel;

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

IV – código referente à tarifa e/ou à categoria aplicável;

V – número de economias por categorias/subcategoria;

VI – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VII – vínculo com o imóvel, tais como propriedade, posse do imóvel ou locação;

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

IX – numeração do lacre do hidrômetro, do selo correspondente e sua respectiva atualização.

Art. 73 As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I – residencial: economia com fim residencial, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações;

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 sejam exercidas atividades que são inerentes a transformação de matéria prima em bens de consumo, sem finalidade de comércio varejista;

IV – pública: economias em que sejam exercidas atividades da administração pública direta e indireta da esfera federal, estadual e municipal, que não exerçam atividades econômicas ou residenciais.

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

§2º- Ficam incluídas na categoria industrial as obras em construção, nos seguintes casos:

a) construções a partir de 5 (cinco) economias ou edificações a partir de 1 economia, não residencial, que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados;

b) conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

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

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

§5º- Quando for exercida mais de uma atividade na mesma unidade usuária com economias de categorias diferentes, o consumo de água e o volume de esgoto serão devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada categoria.

§6º- A unidade usuária com finalidade de guaritas, alojamentos e jardins terão as categorias definidas de acordo com a finalidade do estabelecimento principal, ainda que administrada por terceiros.

§7º- Apart-hotel e flat terão as categorias definidas de acordo com definição do IPTU expedido pela prefeitura (comercial ou residencial).

CAPÍTULO XI DA RELIGAÇÃO

Art. 74 O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pela PRESTADORA.

Art. 75 Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, a PRESTADORA restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário nos prazos estabelecidos em conformidade com o Ente Regulador.

Art. 76 A PRESTADORA poderá implantar procedimento de religação de urgência, com prazos de execução estabelecidos em conformidade com o Ente Regulador.

CAPÍTULO XII DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES

Seção I Do consumo de água

Art. 77 Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em: medidas e não medidas.

Art. 78 Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada (atual) e a anterior.

§ 1º- Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de impedimento comprovado ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita:

I - com base na média aritmética dos consumos faturados no período dos últimos 12 (doze) meses consecutivos, com o mínimo de 04 (quatro) consumos reais.

II – Para ligações medidas com menos de doze meses a média será calculada com base nos consumos reais existentes no período.

§ 2º- O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento:

I – A PRESTADORA deverá comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro, caso seja de responsabilidade do mesmo.

§ 3º- Após o 3º (terceiro) ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética de responsabilidade da PRESTADORA, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação até que seja sanado o motivo que ocasionou a impossibilidade.

I – Caso se verifique que o consumo medido no período é menor do que o consumo faturado, a PRESTADORA deverá proceder à devolução do valor cobrado a maior.

§ 4º- No faturamento subsequente à remoção do impedimento, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

Art. 79 A PRESTADORA efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) e o máximo de 32 (trinta e dois) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pelo Ente Regulador.

§ 1º- A PRESTADORA poderá ajustar a data, a leitura e o consumo para (30) trinta dias.

§ 2º- O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 5 (cinco) dias nem superior a 35 (trinta e cinco) dias.

§ 3º- Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 5 (cinco) dias e no máximo 35 (trinta e cinco) dias, devendo a PRESTADORA comunicar por escrito aos

usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 4º- No pedido de desligamento, quando houver impedimento de leitura, o consumo final poderá ser estimado com base na média mensal dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento, proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre a data da leitura anterior e do pedido de desligamento.

§ 5º- A PRESTADORA deverá informar na conta/fatura, a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 6º- A PRESTADORA deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

Art. 80 As leituras poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

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

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

III – para as faturas de outros serviços com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento (quando a soma de valores das parcelas atingir um valor predeterminado, efetuar o faturamento).

§ 1º- Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pela PRESTADORA.

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

Art. 81 Para as ligações não medidas será cobrada a tarifa mínima de água e o correspondente percentual de esgotamento sanitário de acordo com o número de economias existentes.

Art. 82 Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado, pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias.

Seção II **Do volume de esgoto**

Art. 83 A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o consumo de água, cujos critérios para estimativa devem considerar:

I – o abastecimento pela PRESTADORA;

II – o abastecimento próprio de água por parte do usuário; e

III – a utilização de água em processos produtivos e operacionais sem destinação dos efluentes à rede pública de esgotamento sanitário. Neste caso, devem ser instalados hidrômetros específicos para determinação do volume efetivamente utilizado no processo produtivo.

Parágrafo único. Os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado serão propostos pela PRESTADORA e homologados pelo Ente Regulador.

CAPÍTULO XIII DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

Seção I Das faturas

Art. 84 As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela PRESTADORA e devidas pelo usuário, fixadas as datas para vencimento.

§ 1º- As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela PRESTADORA.

§ 2º- A PRESTADORA dos serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º- A PRESTADORA 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.

§ 4º- São isentos do faturamento e cobrança da tarifa da coleta de esgoto, somente os imóveis desabitados, demolidos, em ruína, construção parada e terrenos, em que a ligação de água esteja fora de uso.

Art. 85 Quando houver consumo atípico, superior aos limites estabelecidos, a PRESTADORA deverá emitir a fatura no valor correspondente ao consumo apurado no período e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 86 A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária, exceto para as contas que ficarem retidas para análise,

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

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

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

III – 5 (cinco) dias úteis nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

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

Art. 87 A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I – nome do usuário;

II – número de matrícula e classificação da unidade usuária;

III – endereço da unidade usuária;

IV – número do hidrômetro;

V – leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI – data da leitura anterior e atual;

VII – mês e ano de referência, data da emissão 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;

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 e os endereços eletrônicos da PRESTADORA e do Ente Regulador;

XIV – informações sobre a qualidade da água;

XV – indicação da existência de parcelamento pactuado com a PRESTADORA; e

XVI – indicação de faturas vencidas e não pagas até a data;

XVII – itens e custos dos serviços definidos pela entidade de regulação, de forma a permitir o seu controle direto pelo usuário final.

Parágrafo único. A entidade de regulação dos serviços instituirá modelo de fatura para a efetivação do previsto no caput e seus incisos.

Art. 88 Além das informações relacionadas no artigo 87 fica facultada à PRESTADORA 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. 89 A PRESTADORA deverá oferecer no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 90 Nas unidades usuárias ligadas clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão aplicadas desde a data em que a PRESTADORA 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, limitada ao período máximo de 12 (doze) meses.

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

Art. 91 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa da PRESTADORA, nos seguintes casos:

I – erro de faturamento, ocasionado pela PRESTADORA em imóveis:

- a) desocupados;
- b) demolidos e/ou em estado de desabamento;
- c) com fusão de ligações e/ou economias;
- d) com ocorrência de incêndio;
- e) com interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

II – falta de abastecimento por período superior a 15 (quinze) dias contínuos ou 25 (vinte e cinco) dias alternados e o consumo não ultrapassar 50% do mínimo estabelecido por economia/mês.

§1º- O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário, devidamente comprovado ou, quando a iniciativa for da PRESTADORA, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 92 A PRESTADORA poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 93 A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado na Tabela Tarifária da PRESTADORA, aprovada pelo Ente Regulador, de acordo com a categoria da unidade usuária.

Seção II

Das compensações do faturamento

Art. 94 Caso a PRESTADORA tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, 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, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no artigo 27 da Lei nº 8.078/90.

Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação nas faturas subseqüentes ou em moeda corrente por opção declarada do usuário até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, conforme artigo 95.

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

I – quando houver diferenças a cobrar por motivo de responsabilidade do usuário: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, acrescidas de juros e atualização monetária, conforme critérios definidos no artigo 98;

II – quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente acrescidas de juros e atualização monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC); e

III – a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês de acordo com os padrões estabelecidos na estrutura de faturamento da PRESTADORA.

Art. 96 Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a PRESTADORA deverá disponibilizar a informação ao usuário, quando solicitado, quanto:

I – à irregularidade constatada;

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

III – aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

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

V – à tarifa utilizada.

§ 1º- Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto a PRESTADORA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir da comunicação.

§ 2º- A PRESTADORA deliberará no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito.

Seção III **Outros serviços cobráveis**

Art. 97 A PRESTADORA efetuará a cobrança dos seguintes serviços, desde que solicitados pelo usuário:

- I – ligação de unidade usuária;
- II – aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 68;
- III – religação de unidade usuária;
- IV – religação de urgência;
- V – emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário;
- VI – ligação intra-domiciliar de esgoto;
- VII – remanejamento de rede coletora ou ramal condominial; e
- VIII – outros serviços disponibilizados pela PRESTADORA, devidamente aprovados pelo Ente Regulador.

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

§ 2º- A cobrança dos serviços previstos neste artigo só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pela PRESTADORA.

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

§ 4º- A PRESTADORA deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 5º- A PRESTADORA manterá Tabela de Preços e Prazos de Serviços, homologados pelo Ente Regulador e disponibilizados aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessário.

CAPÍTULO XIV **DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

Art. 98 As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no artigo 95, sofrerão acréscimo de juros de mora por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa e atualização monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de

acordo com a legislação vigente.

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

Art. 99 Tendo ocorrido o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 100 Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, após identificação, análise e comprovação junto ao agente arrecadador, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes, em forma de crédito, quando não houver solicitação em contrário.

CAPÍTULO XV DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 101 Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I – intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, salvo casos autorizados pela PRESTADORA;

II – violação ou retirada de lacre, hidrômetro ou de limitador de consumo;

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

IV – utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia mesmo que seja de propriedade do usuário;

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

VI – lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgoto;

VII – lançamento de águas residuárias na rede coletora de esgoto, que por suas características, exijam tratamento prévio;

VIII – a obstrução da rede coletora de esgoto por mau uso do sistema, seja por gordura ou resíduos sólidos;

IX – lançamentos de óleos e graxas na rede coletora de esgoto;

X – impedimento injustificado na realização de inspeção ou fiscalização por empregados da PRESTADORA ou seu preposto;

XI – adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;

XII – instalação de dispositivos que interfiram na operação do sistema ou na medição do consumo, mesmo que instalados após o ponto de entrega; e

XIII – descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução.

Art. 102 Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, a incidência de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa à PRESTADORA.

§ 1º- Poderão ser objeto de ações judiciais e ocorrência policial, todas as fraudes cometidas pelos usuários e ainda estarão sujeitos a suspensão do fornecimento de água.

§ 2º- A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pela PRESTADORA e aprovados pelo Ente Regulador.

Art. 103 É assegurado ao infrator o direito de recorrer a PRESTADORA, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º- Da decisão cabe recurso ao Ente Regulador no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão da PRESTADORA.

§ 2º- Durante a apreciação do recurso pela PRESTADORA ou pelo Ente Regulador, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

Art. 104 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 da PRESTADORA, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

CAPÍTULO XVI DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E SES

Seção I

Da interrupção dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

Art. 105 A prestação dos serviços públicos de saneamento básico deverá obedecer ao princípio da continuidade, podendo ser interrompida pela PRESTADORA nas hipóteses de:

I - situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;

II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública, comprovada a culpa do usuário; ou

III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias nos sistemas;

§ 1º - Os serviços de abastecimento de água, além das hipóteses previstas no caput, poderão ser interrompidos pela PRESTADORA, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de trinta dias da data prevista para a suspensão, nos seguintes casos:

I – negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida; ou

II – inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação do serviço de abastecimento de água;

III – encerramento do período de utilização contratado, no caso de ligações temporárias.

§ 2º – interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários com a antecedência mínima de quarenta e oito horas;

§ 3º – A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Art. 106 Os ramais prediais de água e/ou esgoto 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 da PRESTADORA nos seguintes casos:

- a) interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos do artigo 105;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) fusão de ramais prediais; e
- d) lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio.

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

§ 2º- Nos casos de desligamento de ramais a unidade usuária deverá permanecer cadastrada na PRESTADORA.

§ 3º- O término da relação contratual entre a PRESTADORA e o usuário somente será efetivado após o desligamento dos ramais prediais de água e de esgoto.

§ 4º- Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede, as despesas com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 107 O serviço de abastecimento de água poderá ser descontinuado em casos fortuitos ou de força maior.

§ 1º- Ocorrendo redução da produção a níveis não compatíveis à demanda para o abastecimento de água, por motivos alheios à vontade da PRESTADORA, poderá a PRESTADORA estabelecer planos de racionalização e/ ou intermitência, para reduzir as conseqüências de falta de água, ao mínimo;

§ 2º- Nos casos de estiagem prolongada que ensejam declaração de situação de emergência ou calamidade pública, a PRESTADORA poderá estabelecer planos de racionamento, reclassificar

consumidores, contemplar prioritariamente os consumidores com atividades relevantes às comunidades e determinar penalidade aos infratores, inclusive suspendendo o abastecimento do infrator.

CAPÍTULO XVII DAS RESPONSABILIDADES

Seção I Da PRESTADORA

Art. 108 A PRESTADORA deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de preços e prazos de serviços da PRESTADORA, aprovada pelo Ente Regulador.

Art. 109 A PRESTADORA 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 atendimento de suas solicitações e reclamações.

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

§ 2º- A PRESTADORA 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 nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Art. 110 A PRESTADORA deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada.

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

§ 2º- A PRESTADORA deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, formulário próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar os prazos e condições estabelecidas na Tabela de Preços e Prazos de Serviços da PRESTADORA, aprovada pelo Ente Regulador.

Art. 111 A PRESTADORA deverá comunicar ao usuário, no prazo estabelecido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços da PRESTADORA, aprovada pelo Ente Regulador, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

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

§ 2º A PRESTADORA deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

Art. 112 A PRESTADORA deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário

referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no artigo 97, § 5º, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo a PRESTADORA adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 113 Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação à PRESTADORA e a regularização do serviço.

Art. 114 A PRESTADORA deverá desenvolver campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

Art. 115 A PRESTADORA é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º- Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 105 e 106 desta Resolução.

§ 2º- A PRESTADORA deverá elaborar e apresentar ao Ente Regulador, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema, respeitadas as ações previstas no plano de saneamento básico da concessão.

§ 3º- O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento dos serviços essenciais quando o tempo de paralisação for superior a 24 (vinte quatro) horas.

Art. 116 Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a PRESTADORA assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados.

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

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

§ 3º- Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade da PRESTADORA.

Art. 117 A PRESTADORA notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de distribuição de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.

Seção II Dos usuários

Art. 118 É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º- A PRESTADORA 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. 119 O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos da PRESTADORA, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 120 É vedado toda e qualquer construção sobre adutoras, redes e dentro dos limites da faixa de servidão.

CAPÍTULO XXIII DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 121 O encerramento da relação contratual entre a PRESTADORA e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I – por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso; e

II – por ação da PRESTADORA, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária.

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

CAPÍTULO XXIV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 122 A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pela PRESTADORA a declaração de que:

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

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

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

Art. 123 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 a PRESTADORA ou ao Ente Regulador, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização da PRESTADORA.

Art. 124 A PRESTADORA 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. 125 Cabe ao Ente Regulador resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências da PRESTADORA com os usuários.

Parágrafo único. Na solução desses casos, o Ente Regulador poderá considerar o que dispuserem as normas e procedimentos da PRESTADORA.

Art. 126 Não será permitida a isenção de pagamentos devidos, a prestação de serviços gratuitos nem a prestação de serviço com abatimento de preços.

Art. 127 Na contagem dos prazos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

Art. 128 Integram este regulamento os Anexos I e II, Modelo de Contrato de Adesão, e tabela de preços e prazos respectivamente.

Art. 129 A tabela de preços e prazos será homologada pelo ente regulador em até 120 (dias) a contar desta publicação.

Art. 130 Este Regulamento entrará em vigor em 120 (cento) dias após a data de sua publicação.

Art. 131 Revogam-se as disposições em contrário.

Salvador, 08 de março de 2011.

RAIMUNDO MATTOS FILGUEIRAS
Comissário Geral

ANEXO I



CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Contrato nº.....

A **EMPRESA BAIANA DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A**, sociedade de economia mista, instituída pela Lei nº XXXX/74, empresa responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário na área de concessão no Estado da Bahia, com sede na Av. 4ª, 420 - Centro Administrativo da Bahia - CAB, CEP: 41745-300, Salvador - BA, inscrita no CNPJ/MF nº 13.504.675/0001-10, doravante denominada EMBASA, de um lado, e de outro o responsável pela unidade usuária, matrícula, situada na, nº, CEP:..... município de, Estado da Bahia, doravante denominado Usuário, e quando ambos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445/07 Decreto Lei Federal 7.217/10, Lei Estadual 11.172/08, Decreto estadual 11.429/09, Resolução da CORESAB nº XXX de XX de XXXXXXXX de 2011, e futuras alterações, aderem de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, na forma de Contrato de Adesão, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste contrato o fornecimento de Água Tratada e/ou coleta e destinação final de Esgotos Sanitários pela **EMBASA** ao **USUÁRIO**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

- **Abastecimento de água:** distribuição de água tratada ao usuário final, através de ligações à rede distribuidora, depois de submetida a tratamento prévio;
- **Aferição do hidrômetro:** processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;
- **Cadastro:** constitui o conjunto de informações descritivas, simbólicas e gráficas que identifica, classifica e localiza, os usuários, imóveis e unidades dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, necessárias ao faturamento, cobrança e operação dos sistemas;
- **Categoria:** classificação da unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel e a finalidade do abastecimento se residencial, comercial, industrial ou pública;
- **Ciclo de faturamento:** constitui o período compreendido entre a realização de duas leituras sucessivas dos medidores para emissão da Notas Fiscais/Faturas;

- **Coleta de esgoto:** recolhimento dos efluentes sanitários através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação vigente;
- **Consumo excedente:** volume correspondente ao consumo que ultrapassa a demanda mínima estabelecida para cada economia em função da categoria da unidade consumidora;
- **Consumo faturado:** volume correspondente ao valor faturado;
- **Consumo medido/efetivo:** volume fornecido e registrado através de um medidor de água em um determinado ciclo de faturamento;
- **Consumo médio:** resultado da média aritmética dos consumos reais de um determinado período;
- **Consumo mínimo:** menor volume faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido pelo ente regulador ou pela PRESTADORA;
- **Contrato de adesão para fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:** instrumento pelo qual a PRESTADORA dos serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições de prestação dos serviços;
- **CORESAB** – Comissão de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico do Estado da Bahia;
- **Economia:** imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo;
- **Ente regulador:** instituição responsável pela regulação das condições de fornecimento de água e esgotamento sanitário;
- **Esgotamento sanitário:** coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgoto;
- **Estrutura tarifária:** definição de como as tarifas são fixadas e distribuídas entre os diferentes grupos de acordo com características e utilização dos imóveis;
- **Hidrômetro:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um ou mais imóveis;
- **Instalação predial de água:** conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água e de responsabilidade do usuário;
- **Instalação predial de esgoto:** conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, localizados no prédio ou no seu entorno, antes do ponto de coleta, de responsabilidade do usuário, destinado ao seu esgotamento sanitário;
- **Interrupção do fornecimento de água ou da coleta de esgoto:** Interrupção temporária do fornecimento de água e/ou da coleta de esgoto, para manutenção e em situações de caso fortuito ou força maior;

- **Ligação:** interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;
- **Matrícula:** número de registro da unidade usuária junto à PRESTADORA;
- **Nota Fiscal/Fatura:** documento que apresenta a quantia total que deverá ser paga correspondente ao fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cobrança de outros serviços, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;
- **Padrão de ligação de água:** conjunto constituído pela caixa, cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;
- **Ponto de coleta de esgoto:** ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário (ramal coletor), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da PRESTADORA dos serviços de esgotamento sanitário;
- **Ponto de entrega de água:** ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário (alimentador predial), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da PRESTADORA dos serviços de abastecimento de água;
- **PRESTADORA:** pessoa jurídica que detém a concessão para exercer atividades inerentes a abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- **Ramal predial de água:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;
- **Ramal predial de esgoto:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- **Religação ou reabertura:** procedimento efetuado pela PRESTADORA que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- **Reservatório predial:** dispositivo destinado ao armazenamento adequado da água para um imóvel;
- **Suspensão do fornecimento:** é o desligamento da ligação de água para o imóvel, com a retirada total ou parcial dos equipamentos e conexões, sempre que o usuário não cumprir as suas obrigações ou a pedido do mesmo;
- **Tarifas:** preços públicos estabelecidos para cobrança do fornecimento de água e/ou coleta e destinação final de esgotos estabelecidos com base na estrutura de remuneração e cobrança da PRESTADORA dos serviços;
- **Titular:** responsável pelo imóvel, pela preservação das suas instalações prediais e pelo pagamento dos produtos utilizados e fornecidos pela EMBASA, podendo ser ou não usuário dos serviços;

- **Unidade usuária:** economia ou conjunto de economias atendido através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

- **Usuário:** pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que se utiliza do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, regido por contrato firmado ou de adesão e que responde pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇOS E PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. Pelo fornecimento de água e coleta e destinação final do esgoto, o usuário pagará a EMBASA a fatura mensal, com base na estrutura tarifária vigente no período do consumo, podendo incluir de forma discriminada, a cobrança de multa, juros e correção monetária e outros itens, decorrentes de solicitação do usuário, de penalidades ou infrações cometidas.

3.2. Os valores das tarifas para o fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, com base em resolução do Ente Regulador atendendo aos termos do contrato de programa firmado com o município.

3.3. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado o índice INPC - Índice Nacional de Preços ao Consumidor, a título de correção (atualização) monetária, acrescidas de juros de mora de 0,033% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura.

3.4. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir de seu recebimento pelo usuário, podendo ser encerrado no caso de ocorrência de uma das situações previstas em sua cláusula nona.

CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes.

4.2. Receber periodicamente na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente.

4.3. Ter o serviço de atendimento telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para a solução de problemas emergenciais.

4.4. Ser orientado sobre a importância e o uso adequado dos produtos disponibilizados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização.

4.5. Ter a fatura emitida com base na atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido, ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, conforme critérios estabelecidos pela PRESTADORA e aprovados pelo ente regulador.

4.6. Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas.

- 4.7. Receber a fatura, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis antes de seu vencimento. Quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, a antecedência será de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento.
- 4.8. Ser informado (a), através de correspondência própria ou nas Notas Fiscais/Faturas, sobre possíveis débitos.
- 4.9. Ser informado sobre os valores faturados cabendo reclamação e ressarcimento de itens pagos indevidamente.
- 4.10. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas a EMBASA sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária.
- 4.11. Ser informado do percentual de reajuste da tarifa, da data de início de sua vigência, bem como de quaisquer alterações na estrutura tarifária que afetem ou modifiquem sua classificação e/ou categoria.
- 4.12. Obter o prévio conhecimento sobre as penalidades, interrupções ou suspensão dos serviços programados.
- 4.13. Ter restabelecido o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto, quando cessado o motivo da interrupção e/ou pago os débitos pendentes, de acordo com as condições e prazos estabelecidos.
- 4.14. Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento de água por falta de pagamento.
- 4.15. Ter os serviços restabelecidos, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 12 (doze) horas, a partir da constatação da EMBASA ou da informação do usuário.
- 4.16. Ter os serviços restabelecidos no prazo de até 48 (quarenta e oito horas), após comprovação do pagamento dos débitos pendentes.
- 4.17. Ser informado, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação, de forma ampla.
- 4.18. Ter a sua disposição, para conhecimento, o Regulamento da Prestação de Serviços instituído pelo Ente Regulador.
- 4.19. Ter, mediante comprovação da relação locatícia, a pedido do proprietário do imóvel, ou do locatário, a transferência da titularidade dos serviços de água e/ou esgoto para o nome do locatário.

4.20. Ser ressarcido (a), quando couber, pelo conserto ou reposição de bens materiais danificados em função de ocorrências irregulares decorrentes do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, quando solicitado e ficar comprovada a responsabilidade da PRESTADORA.

4.21. Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenções no ramal predial de água ou de esgoto.

4.22. Receber anualmente da PRESTADORA, recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados no exercício anterior.

CLÁUSULA QUINTA – DEVERES DO USUÁRIO

5.1. Providenciar obrigatoriamente a ligação predial de esgoto à rede coletora quando houver, mesmo que o imóvel não esteja interligado ao sistema de abastecimento de água da PRESTADORA.

5.2. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas e procedimentos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, termos e condições estabelecidos no Regulamento de Serviços e demais legislações pertinentes.

5.3. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição e demais componentes, quando instalados na unidade usuária, efetuando o devido registro junto à autoridade policial no caso de danos ocasionados por terceiros ou furto dos equipamentos instalados.

5.4. Permitir a entrada de empregados e representantes da EMBASA, devidamente identificados, para fins de inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro, devendo ainda, prestar informações quando solicitadas pela EMBASA.

5.5. Informar a EMBASA a ocorrência de vazamento externo, extravasamento de esgotos e outros fatos que possam afetar a comunidade e as atividades de abastecimento de água ou coleta e destino final de esgoto.

5.6. Ter reservatório domiciliar com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades por um período mínimo de 24 horas, inclusive reservatório inferior e conjunto motor bomba para elevação, quando se tratar de imóvel com mais de um pavimento.

5.7. Proceder à higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o periodicamente, sendo de responsabilidade do usuário a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o ponto de entrega da EMBASA.

5.8. Pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa, juros e atualização monetária na forma legal, conforme indicado na Cláusula Terceira, item 3.3 deste contrato, sujeitando-se às penalidades cabíveis, inclusive a inclusão no Cadastro de Inadimplentes dos Serviços de Proteção ao Crédito.

5.9. Manter os dados cadastrais atualizados junto a EMBASA, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade (venda, locação, entre outros), neste último sob pena de se manter responsável pela unidade usuária.

5.10. Proceder à adaptação para instalação de sistemas individualizados de fornecimento de água e leitura de hidrômetros, conforme padrão da EMBASA, quando optar por essa modalidade de medição.

5.11. Informar o número do CPF/CNPJ quando das reclamações e/ou solicitações informações a EMBASA, da unidade usuária sob sua responsabilidade.

5.12. Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

5.14. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento na rede interna do imóvel, bem como as providências para o conserto.

5.15. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da EMBASA.

CLAUSULA SEXTA – DAS PRINCIPAIS PROIBIÇÕES

Constitui infração, estando sujeito a multas, suspensão do fornecimento e demais sanções previstas em lei, o usuário que:

6.1. Lançar na rede de esgotos sanitários: águas pluviais, despejos que exijam tratamento prévio, resíduos sólidos e outras substâncias que, por seus produtos de decomposição ou contaminação, possam ocasionar riscos à saúde coletiva e/ou ao meio ambiente, obstruções ou incrustações nas canalizações de esgotos.

6.2. Instalar sistema próprio de produção de água, bem como a contratação com terceiros, ainda que a título precário, sem prévia e expressa autorização das autoridades competentes.

6.3. Misturar a água tratada, fornecida pela EMBASA, com outras que não sejam provenientes do sistema da PRESTADORA, assumindo em relação a estas, total e exclusiva responsabilidade.

6.4. Ceder, seja a que título for, água para outros imóveis ou a terceiros, que deverá ser unicamente utilizada de forma restrita na unidade usuária.

6.5. Cometer infrações às normas e procedimentos, envolvendo a prática irregular de intervenção no ramal predial, padrão, revenda e abastecimento a terceiro, bem como, outras previstas nas normas de regulação, sob pena de ser responsabilizado judicialmente e ter o fornecimento interrompido, sujeitando-se ao pagamento de multas.

6.6. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços, conforme segue:

A multa será o maior dentre:

- I – 10% do valor do ressarcimento devido; ou
- II – valor mínimo por infração, equivalente a:
 - a) 10% do valor da fatura seguinte à constatação da irregularidade; ou
 - b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade.

6.7. O cálculo do ressarcimento retroagirá à, no máximo, 12 (doze) meses contados a partir da data de constatação da irregularidade.

CLAUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência, por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações.

7.2. A EMBASA poderá suspender a prestação de serviços, sem incorrer em qualquer penalidade, indenização ou responsabilidade por possíveis prejuízos que possam advir, nas seguintes hipóteses:

- I – utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento, ou ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, pelo usuário, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;
- II – revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- III – ligação clandestina ou religação à revelia;
- IV – solicitação do usuário;
- V – instalação de dispositivo na rede distribuidora;
- VI – final do período de vigência da ligação temporária;
- VII – interdição judicial ou administrativa pelo poder público;
- VIII – por inadimplemento do usuário do pagamento da nota fiscal/fatura;
- IX – impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso de empregados e representantes do prestador de serviços ao medidor;

CLAUSULA OITAVA – DA COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

8.1. A EMBASA poderá:

- I – executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o usuário decida contratá-los;
- II – incluir na Nota Fiscal/Fatura de água e/ou esgoto, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços solicitados pelo USUÁRIO.

CLAUSULA NONA – DA RESCISÃO

Este contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- 9.1. por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no regulamento de serviços;
- 9.2. quando da transferência ou mudança de titular do imóvel;
- 9.3. Por ação do Poder Público: quando do encerramento da Concessão ou do Contrato de Programa celebrado com a PRESTADORA responsável pelo fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CLAUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1. O fornecimento de água, coleta e destinação final de esgotos e os serviços prestados pela EMBASA caracterizam negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando o usuário e/ou proprietário atual do imóvel pelo seu pagamento, conforme assim dispõem as normas de regulação.
- 10.2. O hidrômetro existente no padrão de ligação instalado no ponto de entrega de responsabilidade da PRESTADORA é de propriedade da EMBASA. Se adquirido pelo usuário, deve atender as normas técnicas vigentes e ser doado a EMBASA, mediante “Termo de Doação”.
- 10.3. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações deverá fazê-las a EMBASA, e não concordando com o resultado obtido tem o direito de apresentar recurso ao Ente Regulador;
- 10.4. Os casos omissos serão resolvidos com base nas normas de regulação vigentes.
- 10.5. Este contrato obriga as partes e seus sucessores e cessionários autorizados.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FORO

Fica eleito o foro da Comarca onde estiver situada a Unidade Usuária ou do domicílio do usuário, para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.