



EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº \_\_\_\_/2012

ANEXO 07

**REGULAMENTO DO SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE PORTO ESPERIDIÃO**

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Seção I - Objetivo**

Art. 1º. Este regulamento dispõe sobre as condições técnicas e comerciais para a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO do Município de Porto Esperidião, e as relações entre as entidades responsáveis por este serviço e seus USUÁRIOS.

**Seção II - Terminologia**

Art. 2º. Adota-se neste regulamento a terminologia constante das normas referentes a sistemas de água e esgoto da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

**ABASTECIMENTO DE ÁGUA** - Distribuição de água potável ao USUÁRIO final, através de ligações à rede distribuidora depois de submetida a tratamento prévio.

**ACRÉSCIMO POR IMPONTUALIDADE** - Valor cobrado em função da falta de pagamento ou de pagamento realizado após o VENCIMENTO. Engloba MULTA, juros de mora, etc.

**ADUTORA** - Conjunto de tubulações, válvulas, peças especiais, conexões, aparelhos e obras de arte, destinados a promover o transporte de ÁGUA BRUTA ou ÁGUA TRATADA.

**AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO** - Processo de verificação dos erros de indicações do HIDRÔMETRO em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes.

**AGÊNCIA REGULADORA – AGER – Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (Lei n. 7.101, de 14 de janeiro de 1999) entidade pública descentralizada reguladora do serviço objeto deste Regulamento.**

**ÁGUA BRUTA** - Água de uma fonte de abastecimento, antes de receber qualquer tratamento.

**ÁGUAS PLUVIAIS** - Águas oriundas da precipitação atmosférica.

**ÁGUAS RESIDUÁRIAS** - Todas as águas servidas, oriundas de esgoto doméstico, hospitalar ou industrial.

**ÁGUA TRATADA** - Água submetida a um tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e biológicos com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano.

**ALIMENTADOR PREDIAL** - Tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial.

**AUTO DE INFRAÇÃO** - Ato através do qual a CONCESSIONÁRIA consigna a transgressão do USUÁRIO e/ou terceiros no Regulamento dos Serviços de Água e Esgotos Sanitários, e suas normas.

**BYPASS** - Desvio do fluxo normal da água.

**CADASTRO DE USUÁRIOS** - Conjunto de informações para identificação dos USUÁRIOS, destinadas ao direcionamento da Prestação de Serviços e desenvolvimento de políticas e ações mercadológicas.



**CAIXA DE GORDURA** - Caixa instalada no terreno do imóvel que retém gorduras das águas servidas, evitando o encaminhamento de grandes quantidades das mesmas ao sistema público de esgotamento sanitário, a exemplo dos restaurantes, hotéis, cozinhas residenciais e industriais.

**CAIXA DE INSPEÇÃO EXTERNA** - Caixa situada na calçada da via pública, em frente ao imóvel, que tem por finalidade a inspeção e desobstrução das canalizações de esgoto, efetuada pela CONCESSIONÁRIA ou seus prepostos.

**CAIXA DE INSPEÇÃO INTERNA** - Caixa de inspeção opcional, instalada pelo USUÁRIO na parte interna do imóvel, recomendada para a finalidade de desobstrução do sub-coletor.

**CATEGORIA** - Classificação do IMÓVEL ou ECONOMIA para efeito de enquadramento na estrutura tarifária (residencial, comercial, industrial, pública).

**CAVALETE** - Conjunto formado por tubos e conexões, montado de maneira a permitir a instalação adequada do hidrômetro, e de forma que o medidor situe-se em nível acima do ramal predial e da tubulação que alimenta as instalações hidráulicas internas do imóvel.

**CICLO DE FATURAMENTO** - Período compreendido entre a data de leitura do HIDRÔMETRO ou determinação do consumo estimado e a data de VENCIMENTO da respectiva conta de água e esgoto.

**CLIENTE** - Ver USUÁRIO.

**COBRANÇA** - Conjunto de atividades e procedimentos que visam ao recebimento das contas dos USUÁRIOS.

**COLAR DE TOMADA** - Peça na forma de uma braçadeira, que envolve a rede pública de distribuição de água, num determinado ponto, interligando-a ao ramal predial.

**COLETA DE ESGOTO** - Recolhimento do refugo líquido através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequados, obedecendo à legislação ambiental.

**COLETOR-TRONCO** - Canalização principal, de maior diâmetro, que recebe os efluentes de vários coletores de esgotos, conduzindo-os a um interceptor ou emissário.

**CONCESSÃO DE SERVIÇO** - A delegação feita pelo PODER CONCEDENTE, mediante licitação, da prestação de serviço público à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado.

**CONCESSIONÁRIA** - Quem efetivamente realiza os serviços públicos de água e esgoto.

**CONSUMO DE ÁGUA** - Volume de água utilizado em um imóvel, fornecido pela CONCESSIONÁRIA ou por fonte alternativa de abastecimento.

**CONSUMO ESTIMADO** - VOLUME DE ÁGUA DISTRIBUÍDO a uma economia desprovida de HIDRÔMETRO.

**CONSUMO FATURADO** - Volume de água efetivamente registrado na CONTA de água e esgoto.

**CONSUMO MEDIDO** - Volume de água fornecido a um imóvel, medido periodicamente através da leitura do HIDRÔMETRO.

**CONSUMO MÉDIO** - Volume de água estipulado num determinado período, resultante do histórico de consumo de um imóvel ou de coleta de leituras na substituição de HIDRÔMETRO, quando for o caso.

**CONSUMO MÍNIMO** - Valor mínimo a ser cobrado dos USUÁRIOS do serviço de água, mesmo que não tenha ocorrido nenhum consumo dentro do período de faturamento.

**CONTA** - Documento hábil para COBRANÇA e pagamento de débito, contraído pelo USUÁRIO, referente à prestação do fornecimento de água, esgotamento sanitário e/ou serviços com as mesmas características e efeitos de uma fatura comercial.



**CORTE** - Interrupção dos serviços de abastecimento de água e esgoto para o imóvel por meio da instalação de dispositivos de bloqueio.

**DÉBITO** - Valor em moeda corrente, devido pelo USUÁRIO, resultante do não pagamento dos produtos e/ou serviços fornecidos pela CONCESSIONÁRIA ou multas/penalidades.

**DERIVAÇÃO** - Intervenção de terceiros no ramal predial de água, alterando propositadamente o padrão de ligação domiciliar sem o devido conhecimento da CONCESSIONÁRIA, caracterizando uma ligação clandestina ou um desvio do fluxo d'água.

**DESPEJOS DOMÉSTICOS** - Resíduos líquidos resultantes do uso da água pelo homem, em seus hábitos higiênicos e necessidades fisiológicas, bem como em atividades de limpeza doméstica e de trabalho.

**DESPEJOS ESPECIAIS** - Resíduos líquidos resultantes do uso de água para fins industriais ou hospitalares, cujos despejos devem, pela sua natureza, ser tratados previamente pelo USUÁRIO, antes de serem lançados na rede pública de esgotamento sanitário.

**DESPERDÍCIO** - Utilização inadequada d'água, esbanjamentos e/ou vazamentos visíveis nas instalações hidráulicas prediais e extravasamento dos reservatórios domiciliares.

**ECONOMIA** - Todo o imóvel ou subdivisão de um imóvel considerado ocupável, com entrada própria independente das demais, que tenha Razão Social distinta e com instalações hidráulicas internas para o ABASTECIMENTO DE ÁGUA e/ou COLETA DE ESGOTO.

**EMPREENDIMENTO** - Loteamentos, grupamento de edificações (horizontal e vertical), conjuntos habitacionais, ruas particulares e outros empreendimentos similares.

**ESGOTO SANITÁRIO** - Despejo líquido constituído do esgoto doméstico e especial.

**ESTAÇÃO ELEVATÓRIA** - Instalação eletromecânica de recalque de água de um nível para outro mais elevado, podendo ser apresentada para diversos fins, tais como: elevatória de ÁGUA BRUTA, elevatória de ÁGUA TRATADA, elevatória de esgotos etc.

**ESTRUTURA TARIFÁRIA** - Documento oficial da CONCESSIONÁRIA que rege as práticas de preços para as diversas faixas de consumo e categoria de USUÁRIOS.

**EXTRAVASOR** - Tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou esgoto.

**EXTENSÃO DA REDE DE ÁGUA** - Comprimento total das tubulações das REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, inclusive das sub-adutoras.

**EXTENSÃO DA REDE DE ESGOTO** - Comprimento total das REDES COLETORA DE ESGOTO, inclusive emissários e interceptores.

**FATURA DE ÁGUA E ESGOTO** - Documento com características e efeitos de uma fatura comercial.

**FATURAMENTO** - Conjunto de atividades e procedimentos que visam à obtenção do volume e valor do serviço de água fornecida ao USUÁRIO e do serviço de esgoto coletado, bem como a COBRANÇA de cada serviço indireto, culminando com a emissão das contas.

**FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO** - Suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento.

**GRANDE CONSUMIDOR** - USUÁRIO que apresente CONSUMO MÉDIO significativo para os padrões da CONCESSIONÁRIA.

**GREIDE** - Linha gráfica que acompanha o perfil do terreno.

**HIDRANTE** - Aparelho de utilização apropriada à tomada de água para combate de incêndio.

**HIDRÔMETRO** - Aparelho destinado a registrar o volume acumulado de água que o atravessa.

**INFRAÇÃO** - Violação da Lei, ordem, tratado, Regulamento, acordos, normas, ato ou efeito, de modo que venha a infringir as normas estabelecidas.

**INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA** - Conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária.



**INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO** - Conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas a montante do ponto de COLETA DE ESGOTO.

**INTERCEPTOR** - Canalização de grande porte que intercepta o fluxo de COLETORES-TRONCO com a finalidade de proteger cursos de água, lagos etc., evitando descargas diretas.

**INTERRUPÇÃO DO ABASTECIMENTO** - Suspensão temporária do ABASTECIMENTO DE ÁGUA, por razões de ordem técnica, por falta de pagamento de fatura, por infrações ou irregularidade do USUÁRIO e/ou terceiros, por acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

**LACRE** - Dispositivo destinado a caracterizar a violabilidade do HIDRÔMETRO, ligação de água ou da interrupção do abastecimento.

**LICENÇA AMBIENTAL** - Procedimento administrativo para habilitação e implantação de empreendimento ou obra modificadora do meio ambiente.

**LIGAÇÃO** - É a interligação do sistema público de ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou esgotamento sanitário ao ramal predial do imóvel.

**LIMITADOR DE CONSUMO** - Dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o CONSUMO DE ÁGUA.

**LOGRADOURO PÚBLICO** - Toda via pública (passeio, avenida, praça, beco, etc.).

**MANANCIAL** - Fonte da qual é retirada a água a ser utilizada para abastecimento e consumo.

**MULTA** - Penalidade aplicada através de punição pecuniária.

**OUTORGA** - Delegação da prestação dos serviços feita pelo PODER CONCEDENTE, à autarquia, empresa pública, ou sociedade de economia mista.

**PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA** - Conjunto constituído pelo CAVALETE, registro, dispositivos de controle ou de medição de consumo, bem como do local físico adequado para instalação dos mesmos.

**PARCELAMENTO DE DÉBITOS** - Parcelamentos de débitos realizados no mês.

**PENALIDADE** - Ação administrativa e/ou punição pecuniária, aplicada aos USUÁRIOS ou terceiros infratores pela inobservância das normas vigentes na CONCESSIONÁRIA.

**PERDAS DE ÁGUA** - Volume de água que foi produzido e distribuído e não foi cobrado, ou não chegou até a unidade consumidora.

**PERMISSÃO DE SERVIÇO** - A delegação a título precário, unilateral, feita pelo PODER CONCEDENTE, mediante licitação, da prestação de serviço público à pessoa física, jurídica ou a consórcio de empresas que demonstre(m) capacidade para seu desempenho, por sua conta em risco.

**POÇO** - Ponto de captação de água em MANANCIAL subterrâneo.

**PODER CONCEDENTE** - O TITULAR DO SERVIÇO que delega sua prestação à pessoa física, jurídica ou consórcio de empresas, nas modalidades de CONCESSÃO ou permissão.

**POLÍTICA DE LIGAÇÃO** - Política de normatização das LIGAÇÕES de água ou esgoto com a finalidade de padronizar os procedimentos envolvendo todas as suas etapas desde o requerimento até a execução das LIGAÇÕES.

**PONTO DE COLETA DE ESGOTO** - É o ponto de conexão da caixa de ligação de esgoto à rede pública coletora de esgoto.

**PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA** - É o ponto de conexão da rede pública de água com as instalações de utilização do USUÁRIO (ALIMENTADOR PREDIAL).

**PRESTADOR DOS SERVIÇOS** - Pessoa física, jurídica ou consórcio de empresas ao qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço, e que se encontra submetido à competência regulatória do titular do serviço ou de entidade reguladora competente.



**PRESTAÇÃO INTEGRADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS** - A adequada integração entre as diversas etapas dos serviços, sob os aspectos técnicos, regulatório e financeiro, independentemente da competência para sua prestação, de forma a propiciar, na totalidade do sistema, a plena realização de seus objetivos.

**RAMAL PREDIAL DE ÁGUA** - Conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede distribuidora de água e o ponto de entrega de água.

**RAMAL DE ESGOTO** - Trecho de tubo que vai desde a caixa de ligação ou limite da propriedade até a rede coletora.

**REDE COLETORA DE ESGOTO** - Conjunto de canalizações, compreendendo coletores, coletores-tronco, INTERCEPTORES, estações elevatórias, sifões invertidos e órgãos acessórios destinados ao transporte das ÁGUAS RESIDUÁRIAS até um local predeterminado. A rede coletora de esgoto pode ser: Sistema Unitário, no qual são lançadas ÁGUAS RESIDUÁRIAS e ÁGUAS PLUVIAIS e; Sistema Separador Absoluto, no qual só são lançadas ÁGUAS RESIDUÁRIAS.

**REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA** - Conjunto de tubulações e partes acessórias destinadas a distribuir água de abastecimento público aos USUÁRIOS da CONCESSIONÁRIA.

**REGISTRO** - Peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial ou aplicada na origem do ALIMENTADOR PREDIAL.

**REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO** - Atividades de normatização, fiscalização e controle dos serviços públicos de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e esgotamento sanitário, realizadas pelo PODER CONCEDENTE ou por entidade reguladora delegada, visando à prestação adequada dos serviços.

**RELIGAÇÃO** - Procedimento efetuado pela CONCESSIONÁRIA que objetiva restabelecer o ABASTECIMENTO DE ÁGUA para a unidade usuária.

**RESERVATÓRIO** - Instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento.

**RESPONSÁVEL** - Pessoa ou empresa responsável pelo pagamento das faturas de determinada LIGAÇÃO.

**SERVIÇOS PÚBLICOS** - São aqueles assim definidos pelas Constituição Federal e do Estado de Mato Grosso e Leis Orgânicas do Município de Porto Esperidião.

**SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA** - Conjunto de obras, instalações e equipamentos que têm por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir toda a água potável fornecida pela empresa para uma ou mais localidades.

**SISTEMA DE ESGOTO SANITÁRIO** - Conjunto de obras, instalações e equipamentos que têm por finalidade coletar, transportar, tratar e dar destino final adequado às ÁGUAS RESIDUÁRIAS ou servidas.

**SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO** - Interrupção do abastecimento de água para o imóvel efetuado no COLAR DE TOMADA e pela retirada do ramal predial.

**SUPRESSÃO DEFINITIVA** - Desligamento definitivo do USUÁRIO da CONCESSIONÁRIA tanto operacionalmente como comercialmente.

**TABELA DE PREÇOS E SERVIÇOS** - Documento oficial da CONCESSIONÁRIA que rege as práticas de preços e prazos.

**TARIFA DE ÁGUA** - Valor unitário por unidade de volume (m<sup>3</sup>) e faixa de consumo cobrado ao USUÁRIO pelos serviços de abastecimentos de água prestados pela CONCESSIONÁRIA.

**TARIFA DE ESGOTO** - Valor cobrado ao USUÁRIO pelos serviços de coleta, afastamento e tratamento de esgoto, prestado pela CONCESSIONÁRIA.

**TARIFA MÍNIMA DE ÁGUA** - Valor do metro cúbico (m<sup>3</sup>) que multiplicado pelo CONSUMO MÍNIMO, permite obter a conta mínima.



**TITULAR DO SERVIÇO** - O Município de Porto Esperidião, competente para assegurar a prestação dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário.

**UNIDADE USUÁRIA** - ECONOMIA ou conjunto de ECONOMIAS atendidas através de uma única LIGAÇÃO de água e/ou de esgoto.

**USUÁRIO** - é (são) a(s) pessoa(s) física(s) ou jurídica(s), proprietária(s) de imóveis, ou grupo de pessoas que utiliza(m) os serviços de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e esgotamento sanitário, a ela prestados ou postos a disposição.

**VENCIMENTO** - Data para o pagamento da fatura.

**VOLUME DE ÁGUA COBRADO** - Volume de água considerado como o consumo – para efeito de FATURAMENTO – de uma ou mais LIGAÇÕES de água. (volume faturado).

**VOLUME DE ÁGUA CONSUMIDO** - Consumo real ou estimado de uma ou mais LIGAÇÕES de água. (volume medido, quando existe medidor ou estimado quando não há medidor).

**VOLUME DE ÁGUA DISTRIBUÍDO** - Volume de ÁGUA TRATADA recebida por uma localidade, zona de abastecimento ou distrito operacional. (colocada à disposição da localidade).

**VOLUME DE ÁGUA PRODUZIDO** - Volume de ÁGUA TRATADA e colocada à disposição do sistema distribuidor.

**VOLUME ESTIMADO** - Volume cujo valor foi atribuído por deficiência ou inexistência de medição. (Obedecendo aos aspectos Regulamentares).

### Seção III - Entidades responsáveis

Art. 3º. As entidades responsáveis pelo SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO são, respectivamente:

I – **AGER** – Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (Lei n. 7.101, de 14 de janeiro de 1999) entidade pública descentralizada reguladora do serviço objeto deste Regulamento;

II – A CONCESSIONÁRIA – XXXXXXXXXXXX.

### Seção IV - Princípios da prestação do serviço

Art. 4º. O SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO deverá ser feito de modo a garantir a prestação de serviço adequado e pleno atendimento aos USUÁRIOS. Entende-se como serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, nos moldes estipulados na legislação aplicável.

Art. 5º. A prestação do SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO terá como metas permanentes:

I - a satisfação dos USUÁRIOS, consistente com os padrões profissionais e a ética;

II - a melhoria contínua do serviço;

III - a devida consideração aos requisitos da sociedade e do meio ambiente;

IV - a busca contínua da eficiência

Parágrafo Único. A **AGÊNCIA REGULADORA – AGER** definirá as condições objetivas de verificação da prestação do serviço adequado.



Art. 6º. Toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas, conforme Lei Federal 11.455 de 05/01/2007.

Art. 7º. Os sistemas de ABASTECIMENTO DE ÁGUA potável e de esgotamento sanitário, no Município, serão construídos e/ou implementados pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiros por ela autorizados, e respeitarão as normas técnicas da ABNT e as normas internas da CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo Único. A CONCESSIONÁRIA estabelecerá as normas e padrões aplicáveis a toda e qualquer instalação dos referidos sistemas, as quais seguirão as normas técnicas brasileiras e, quando aplicáveis, as internacionais, devendo tais normas ser obedecidas inclusive na execução de tais instalações por entidades públicas ou privadas nos empreendimentos mencionados no Capítulo III deste Regulamento.

## **CAPÍTULO II - REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS**

Art. 8º. As redes distribuidoras e coletoras serão, preferencialmente, assentadas em vias públicas e, excepcionalmente, em faixas de servidão.

Art. 9º. Exceto quanto às redes tratadas no Capítulo III deste regulamento, será de inteira e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a execução das redes distribuidoras e coletoras, inclusive as respectivas LIGAÇÕES prediais, envolvendo retirada do pavimento, escavação, reparo, instalação ou substituição de peças e materiais, aterro e reposição do pavimento, serviços estes que deverão obedecer ao padrão de qualidade estabelecido nas normas aplicáveis da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas e nas especificações que a AGENCIA REGULADORA vier a estabelecer; será também de inteira e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a manutenção das redes distribuidoras e coletoras que passarem a integrar o domínio público do MUNICÍPIO, de acordo com o disposto nos artigos 16 e 23 deste Regulamento, envolvendo as mesmas atividades anteriormente discriminadas.

Parágrafo Único. Quando os serviços acima decorrerem de dano ocasionado pelo USUÁRIO ou quando executados por sua solicitação, mas não se caracterizarem como serviços de manutenção, os custos decorrentes serão debitados em conta do USUÁRIO e a COBRANÇA será transferida para a CONCESSIONÁRIA.

Art. 10. As despesas decorrentes da execução de obras de ampliação ou remanejamento das redes em ocasiões anteriores às previstas no contrato de CONCESSÃO correrão por conta do interessado, sendo tais remanejamentos ou ampliações incorporados aos sistemas públicos, independentemente de cessão.

Art. 11. Os órgãos da Administração Direta ou Indireta da União, Estado ou Município custearão as despesas referentes à remoção, remanejamento ou modificação de tubulações ou outras instalações dos sistemas de ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou de esgotamento sanitário decorrentes de obras que executarem ou que forem executadas por terceiros com sua autorização.

Art. 12. Os hidrantes da rede distribuidora somente poderão ser operados pela CONCESSIONÁRIA para manutenção da rede ou dos próprios hidrantes ou pelo Corpo de



Bombeiros para combate a incêndio, sendo que a CONCESSIONÁRIA fornecerá àquela corporação todas as informações necessárias.

Art. 13. Nas extensões de redes distribuidoras de água e coletoras de esgoto solicitadas por terceiros, a CONCESSIONÁRIA não se responsabilizará pela liberação de área de servidão para a implantação da respectiva rede.

Art. 14. Somente serão implantadas redes coletoras de ESGOTO SANITÁRIO em logradouros cujos GREIDES estejam definidos.

Art. 15. É vedado o lançamento de ÁGUAS PLUVIAIS em redes coletoras de esgoto. Quando identificada uma LIGAÇÃO de água pluvial em REDE COLETORA DE ESGOTO, a CONCESSIONÁRIA notificará a AGÊNCIA REGULADORA e o USUÁRIO, sendo que este deverá tomar as providências cabíveis para o desligamento da mesma e as correções necessárias; os custos decorrentes deste ato serão de responsabilidade do USUÁRIO.

### **CAPÍTULO III - EMPREENDIMENTOS**

Art. 16. Todo projeto de empreendimento, esteja ou não prevista a construção imediata de edificações, deverá ser submetido por seu empreendedor à CONCESSIONÁRIA, a qual manifestará:

I - se poderá ser imediatamente conectado às redes existentes;

II - se deverá ter sistemas independentes de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de esgotamento sanitário a serem futuramente integrados aos sistemas existentes de água e esgoto;

III - se deverá ter sistemas independentes que não serão futuramente incorporados aos sistemas existentes.

§ 1º. A manifestação será feita formalmente através da expedição, pela CONCESSIONÁRIA, de declaração sobre a viabilidade de interligação do sistema de água e esgoto do empreendimento aos sistemas públicos existentes.

§ 2º. Caso a interligação seja viável, serão fornecidos os pontos e as condições para sua execução. Em qualquer caso serão fornecidas as diretrizes para a elaboração do projeto.

Art. 17. Nas hipóteses previstas nos incisos I e II do artigo anterior, os projetos das redes e, conforme o caso, aqueles relativos às demais instalações necessárias, poderão ser elaborados pelo empreendedor e submetidos à prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA.

§ 1º. Os referidos projetos deverão obedecer às normas brasileiras correspondentes e às exigências adicionais feitas pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 18. Nas mesmas hipóteses mencionadas no artigo 16 deste Regulamento, a construção das redes e instalações será também realizada pelo empreendedor, obrigando-se este a comunicar a CONCESSIONÁRIA, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de início da construção, para a fiscalização pelas autoridades competentes.

§ 1º. O início da construção estará condicionado à apresentação prévia dos documentos de aprovação do empreendimento pelos órgãos competentes e, eventualmente, das licenças ambientais junto aos órgãos de controle caso elas tenham sido exigidas por alguma entidade durante o processo de aprovação do empreendimento.

§ 2º. Concomitantemente à construção, deverá ser elaborado o cadastro das obras e instalações, de acordo com as normas da CONCESSIONÁRIA.



§ 3º. Os materiais hidráulicos a serem utilizados na implantação dos sistemas de água e esgoto dos empreendimentos deverão atender às especificações técnicas estipuladas pela CONCESSIONÁRIA.

§ 4º. Todo o material hidráulico será inspecionado pela CONCESSIONÁRIA antes da sua aplicação. Para tanto, o empreendedor deverá comunicar onde os materiais poderão ser inspecionados.

§ 5º. A CONCESSIONÁRIA, após receber a comunicação do empreendedor, terá o prazo de até 10 (dez) dias para inspecionar o material adquirido.

§ 6º. O empreendedor poderá solicitar que a CONCESSIONÁRIA se incumba da construção referida no caput deste artigo, mediante pagamento.

Art. 19. A CONCESSIONÁRIA poderá, a seu exclusivo critério, exigir controle tecnológico das obras do empreendimento para garantir a qualidade de, entre outros, os seguintes itens:

I - concreto;

II - solos;

III - resistência de materiais;

IV – impermeabilização;

V – ESTANQUEIDADE.

Parágrafo Único. Nesse caso o empreendedor ficará obrigado a contratar laboratório de controle tecnológico de ilibada reputação.

Art. 20. Nas hipóteses previstas nos incisos I, II e III, do artigo 16, deste Regulamento, o empreendedor deverá, tão logo concluída a construção, requisitar e obter junto à CONCESSIONÁRIA termo de início de operação e manutenção da infraestrutura, cujo pedido deverá ser acompanhado dos respectivos cadastros, elaborados conforme disposto no §2º do art. 18 deste Regulamento e, quando for o caso, de eventuais documentos de complementação do licenciamento ambiental.

§ 1º. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir o termo de início de operação e manutenção da infraestrutura dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da solicitação.

§ 2º. Em caso de negativa da emissão do termo de início de operação e manutenção da infraestrutura, o requisitante deverá ser informado dentro do prazo previsto no §1º deste artigo, através de documento escrito, os motivos da negativa e as providências a serem tomadas para emissão do respectivo termo.

Art. 21. Na hipótese prevista no inciso I, do Art. 16, caberá à CONCESSIONÁRIA executar as interligações das redes do empreendimento às redes dos sistemas públicos existentes, cabendo ao empreendedor requisitá-las.

§ 1º. A CONCESSIONÁRIA deverá executar tais interligações dentro do prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data da requisição do empreendedor.

§ 2º. Em caso de serem encontrados problemas para a interligação, o requisitante deverá ser informado dentro do prazo previsto no §1º deste artigo, através de documento escrito, com os motivos e as providências a serem tomadas.

Art. 22. Na hipótese prevista no inciso II do Art. 16, a CONCESSIONÁRIA decidirá se a operação e manutenção dos sistemas independentes ficarão sob sua responsabilidade ou a cargo do empreendedor.



Art. 23. Em todas as hipóteses previstas nos incisos do Art. 16, os sistemas passarão, tão logo concluída sua construção, a integrar o domínio público do PODER CONCEDENTE.

Art. 24. Nenhum empreendimento poderá ser aprovado pela Prefeitura Municipal se não contemplar projeto completo de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e COLETA DE ESGOTO devidamente aprovado pela CONCESSIONÁRIA.

§ 1º - O projeto deverá incluir todas as especificações técnicas, não podendo ser alterado no curso da obra de sua implantação sem prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA.

§ 2º - A execução das obras deverá ser fiscalizada pela CONCESSIONÁRIA, que poderá exigir todas as condições técnicas para implantação dos respectivos projetos.

§ 3º - O interessado é obrigado a reparar ou substituir, dentro do prazo que for fixado, qualquer serviço ou material inadequado ou que tenha sido alterado no decorrer das obras.

Art. 25. Caso seja necessária a interligação das redes do empreendimento às redes distribuidoras de água e coletoras de esgotos, esta será executada exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras.

Art. 26. A CONCESSIONÁRIA só assumirá a manutenção de sistemas de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de COLETA DE ESGOTO em empreendimentos novos quando tiver a disponibilidade técnica, econômica, financeira para prestar os serviços, não estando obrigada pela simples aprovação do projeto a assumir, imediatamente, a prestação dos serviços para novos USUÁRIOS.

Art. 27. Sempre que forem ampliados os condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de reforço ou expansão dos sistemas de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de COLETA DE ESGOTO correrão por conta do proprietário ou incorporador.

Art. 28. A operação e manutenção das instalações internas de água e/ou esgotos dos prédios, dos agrupamentos de edificações ficarão a cargo do condomínio.

Art. 29. A CONCESSIONÁRIA não aprovará o projeto de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e/ou COLETA DE ESGOTO para empreendimentos projetados em desacordo com a legislação federal, estadual e municipal reguladora da matéria.

#### **CAPÍTULO IV - LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 30. É obrigatória a LIGAÇÃO de todas as edificações às redes de água e de esgoto nas áreas atendidas pelas referidas redes.

§ 1º. Os pedidos de LIGAÇÃO em locais onde não existam redes, somente serão atendidos caso o solicitante arque com as despesas decorrentes dos prolongamentos a serem feitos.

§ 2º. Caso o solicitante não aceite arcar com as despesas nos termos do §1º, deverá aguardar a execução das redes pela CONCESSIONÁRIA dentro de seu programa de expansão.

§ 3º. Caso o usuário não se conecte à rede de água disponível, estará sujeito a multa equivalente ao valor da ligação de água, a ser aplicada mensalmente, até que seja realizada a ligação.



§ 4º. Caso o usuário não se conecte à rede de esgoto disponível, estará sujeito a multa equivalente ao valor da ligação de esgoto, a ser aplicada mensalmente, até que seja realizada a ligação.

Art. 31. As LIGAÇÕES de água são parte integrante do sistema de distribuição de água, constituindo assim patrimônio público do PODER CONCEDENTE, e têm início na tubulação distribuidora, terminando imediatamente após o CAVALETE, incluindo, assim, o MEDIDOR. Inicia-se nesse ponto, o que se designa para fins deste regulamento como “ponto de entrega de água”, sendo que após este ponto inicia-se a instalação predial de água, de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO.

Parágrafo Único. É de responsabilidade do USUÁRIO a instalação prévia de abrigo do CAVALETE de LIGAÇÃO de água, de acordo com projeto que lhe será fornecido, sem ônus, pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 32. Para atendimento a GRANDES CONSUMIDORES, os interessados deverão preencher o formulário de solicitação de estudos sobre viabilidade técnica e apresentar à CONCESSIONÁRIA para aprovação, antes do início das obras.

Art. 33. As LIGAÇÕES de esgoto, que são parte integrante do sistema de COLETA DE ESGOTO, constituindo assim patrimônio público do PODER CONCEDENTE, têm início na tubulação coletora, terminando na caixa de inspeção situada imediatamente após a divisa do imóvel. Esta caixa é parte integrante da instalação predial de esgoto, de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO e designada para os fins deste regulamento como “ponto de recebimento de esgoto”.

Art. 34. As LIGAÇÕES de água e esgoto serão executadas exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA ou por terceiros por ela autorizados, a pedido dos interessados, satisfeitas as exigências estabelecidas neste regulamento e nas normas e instruções técnicas da referida entidade. Tais LIGAÇÕES consistem em LIGAÇÃO direta das instalações prediais às respectivas redes, ligação esta que será feita em área pública.

§ 1º. O proprietário deverá apresentar no ato do pedido de LIGAÇÃO:

I - carnê de IPTU – Imposto Predial Territorial Urbano, referente ao exercício financeiro corrente;

II - escritura de propriedade em seu nome ou contrato particular de compra e venda do imóvel com todas as firmas reconhecidas, sendo que o alienante deverá ser o proprietário anterior ou, se for o caso, contrato de locação

III - documentos pessoais do requisitante.

§ 2º. O solicitante recolherá no ato do pedido de LIGAÇÃO, através de guia específica, o valor correspondente a 10% (dez por cento) do total da LIGAÇÃO, a título de vistoria de obra, que será abatido em seu preço após sua execução total, na própria “conta de água e esgoto.

§ 3º. As instalações que não estiverem dentro dos padrões exigidos pela CONCESSIONÁRIA serão notificadas pela fiscalização, que emitirá Guia de Resultado de Vistoria com a irregularidade observada, assinalando prazo para a referida regularização por parte do solicitante.

§ 4º. Nos casos em que a LIGAÇÃO de água ou esgoto não for efetivada por problemas técnicos de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, o valor recolhido será integralmente devolvido ao solicitante.



§ 5º. Nos casos em que as instalações estiverem fora do padrão e o solicitante não efetuar os reparos em até 30 dias após a notificação citada no § 3º, a Ordem de Serviço será encerrada sem execução, não cabendo restituição do valor recolhido.

§ 6º. A regularização efetuada após o prazo estabelecido pela fiscalização ensejará novo pedido de ligação e conseqüentemente novo pagamento nos termos do §2º deste artigo.

§ 7º. É permitida a execução de LIGAÇÕES anteriormente ao início da construção de imóvel no terreno, desde que devidamente cercado ou protegido.

Art. 35. As LIGAÇÕES somente serão efetuadas mediante identificação do endereço do imóvel, sem prejuízo das exigências adicionais previstas no artigo 34 deste Regulamento.

§ 1º. Excetua-se do disposto neste artigo as LIGAÇÕES designadas como "temporárias" que são as destinadas a atividades passageiras, como, mas não se limitando, aos circos, parques de diversões e feiras de amostras, canteiro de obras, sempre que realizadas em instalações não permanentes, caso em que se exigirá do interessado a apresentação de alvará expedido pelo PODER CONCEDENTE e o recolhimento antecipado dos custos da LIGAÇÃO e de sua posterior remoção e do valor correspondente ao consumo estimado. O pedido de LIGAÇÃO temporária deverá ser solicitado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias. O interessado deverá juntar ao pedido de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e/ou esgotamento sanitário, a planta ou croquis cotados das instalações temporárias.

§ 2º. Para efeito de aplicação de tarifas, o USUÁRIO de LIGAÇÃO temporária é enquadrado na categoria comercial e seu consumo será medido por HIDRÔMETRO.

§ 3º. As diferenças de consumo eventualmente verificadas serão mensalmente corrigidas até o término da ligação provisória.

§ 4º. Os postulantes e USUÁRIOS de ligação provisória estão sujeitos a todos os requisitos, sanções e cobranças contidas neste regulamento.

Art. 36. A LIGAÇÃO será cadastrada em nome do proprietário do imóvel, podendo este autorizar que seja em nome do USUÁRIO, permanecendo, contudo, o proprietário do imóvel como RESPONSÁVEL por qualquer DÉBITO do usuário.

§ 1º. As LIGAÇÕES temporárias serão, sempre, cadastradas em nome do solicitante.

§ 2º. As LIGAÇÕES de água residenciais, solicitadas por interessados que habitam em áreas públicas, somente serão efetivadas após autorização expressa da Secretaria do Município ou órgão competente, e estão sujeitas às normas estabelecidas neste Regulamento.

Art. 37. Qualquer interessado poderá solicitar gratuitamente à CONCESSIONÁRIA informações a respeito da existência de redes ou de previsão de execução de novos projetos.

Parágrafo Único. Caso a informação não possa ser prestada de imediato para o USUÁRIO, esta deverá ser encaminhada por escrito em até 15 (quinze) dias.

Art. 38. Haverá apenas uma única LIGAÇÃO de água e uma única ligação de esgoto para cada imóvel, independentemente do número de ECONOMIAS existentes no mesmo, salvo nas seguintes situações:

I – ECONOMIAS não residenciais localizadas no piso térreo de edifícios e com saída para o LOGRADOURO PÚBLICO onde se localizarem as redes, que deverão ter, cada uma, sua própria LIGAÇÃO de água e de esgoto;

II - imóveis localizados em terrenos com frente para mais de uma via pública, que poderão ter mais de uma LIGAÇÃO de água ou de esgoto, a critério da CONCESSIONÁRIA, conforme for o caso;



III - situações em que, por solicitação do interessado, e desde que seja tecnicamente viável para a CONCESSIONÁRIA, serão atendidas num mesmo imóvel, mais de uma LIGAÇÃO na modalidade de CAVALETE múltiplo. O total de unidades de medição por CAVALETE múltiplo será determinado em função das condições de pressão da rede;

IV - situações em que, a critério da CONCESSIONÁRIA, seja tecnicamente indicado que uma única LIGAÇÃO atenda a mais de um imóvel.

§ 1º. A LIGAÇÃO em CAVALETE múltiplo somente poderá ser solicitada pelo proprietário do imóvel que receberá as LIGAÇÕES.

§ 2º. A solicitação de LIGAÇÃO de CAVALETE múltiplo obedecerá ao previsto no art. 30, §1º deste regulamento.

§ 3º. As LIGAÇÕES para mais de uma residência num mesmo local, que não se enquadrarem nas normas para CAVALETE múltiplo, serão atendidas após elaboração de projeto da CONCESSIONÁRIA, realização de vistoria e constatação de condições técnicas e legais, em modalidade a ser proposta.

Art. 39. As LIGAÇÕES de água ou de esgoto para imóveis situados em áreas de preservação ambiental somente serão liberadas mediante autorização expressa do órgão competente.

Art. 40. O lançamento de esgoto nas redes será sempre feito por gravidade; havendo necessidade de recalque conforme artigo 41 inciso II, este descarregará na CAIXA DE INSPEÇÃO mencionada no artigo 41 deste Regulamento.

Art. 41. A execução de LIGAÇÃO de esgoto de edificações cuja soleira esteja em cota inferior à da via pública obedecerá às seguintes condições:

I - caso a cota de saída da LIGAÇÃO esteja suficientemente acima da geratriz superior da tubulação coletora, a LIGAÇÃO será efetuada da forma convencional;

II - caso a cota de saída da LIGAÇÃO esteja abaixo da geratriz superior da tubulação coletora ou mesmo acima, mas não o suficiente para proporcionar a declividade necessária ao bom escoamento dos despejos, o USUÁRIO deverá executar, às suas expensas, uma instalação de bombeamento destinada a elevar os despejos até a caixa de inspeção e a LIGAÇÃO entre esta e a tubulação coletora será efetuada da forma convencional;

III – alternativamente ao previsto no inciso anterior, a LIGAÇÃO de esgoto poderá ser feita através de terreno lindeiro, em faixa de servidão estabelecida entre os proprietários dos imóveis envolvidos.

Art. 42. A execução da LIGAÇÃO de esgoto para coleta de DESPEJOS ESPECIAIS, de características diferentes dos domésticos será condicionada à execução de instalação de tratamento que enquadre as características de tais DESPEJOS nos parâmetros estabelecidos na legislação aplicável.

Parágrafo único: As instalações de tratamento previstas neste artigo serão de propriedade e responsabilidade integral do respectivo USUÁRIO, bem como todos os custos inerentes à sua execução e operação.

Art. 43. Os despejos de garagens, oficinas, postos de serviço e de abastecimento de veículos e de outras instalações nas quais seja feita lavagem ou lubrificação, deverão obrigatoriamente dispor de instalação retentora de areia e óleo, aprovada previamente pelo órgão ambiental.



Art. 44. O dimensionamento das LIGAÇÕES prediais de água e esgoto é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, respectivamente, em função das vazões prováveis e das demais condições técnicas.

§ 1º. As LIGAÇÕES de água e esgoto somente poderão ser modificadas, no todo ou em parte, a critério da CONCESSIONÁRIA, por sua iniciativa ou a pedido do proprietário ou do usuário do imóvel, em função das características reais do consumo.

§ 2º. A modificação, total ou parcial, das LIGAÇÕES de água e esgoto, quando solicitada pelo USUÁRIO, será custeada pelo mesmo e será submetida à avaliação prévia de técnicos da CONCESSIONÁRIA para aprovação final.

§ 3º. A substituição do HIDRÔMETRO, quando solicitada pelo USUÁRIO, será custeada às suas próprias expensas. Porém, a CONCESSIONÁRIA poderá, a qualquer tempo e a seu critério, substituir o medidor às suas expensas (isto é, sem custo ao USUÁRIO).

## **CAPÍTULO V - INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 45. As instalações prediais de água e esgoto deverão ser executadas em conformidade com o presente regulamento e com as Normas Técnicas Brasileiras.

Art. 46. A execução e a conservação das instalações prediais de água e esgoto serão efetuadas pelo USUÁRIO, às suas expensas, podendo a CONCESSIONÁRIA vistoriá-las para verificar sua adequação ao disposto no presente regulamento.

Art. 47. Constitui obrigação do USUÁRIO reparar, na sua instalação predial de água, todos os defeitos que ocasionem perdas ou vazamentos.

Art. 48. As edificações deverão ser providas de RESERVATÓRIO domiciliar de água, situado acima da laje do último pavimento, com volume mínimo igual ao CONSUMO MÉDIO diário.

§ 1º. Além do RESERVATÓRIO previsto neste artigo, as edificações com mais de 2 (dois) pavimentos deverão ser providas de RESERVATÓRIO inferior, de capacidade pelo menos igual a do superior, sendo o abastecimento do RESERVATÓRIO superior feito por instalação de bombeamento de propriedade e responsabilidade do USUÁRIO.

§ 2º. O RESERVATÓRIO inferior previsto no parágrafo anterior poderá ser dispensado pela CONCESSIONÁRIA sempre que, a seu exclusivo juízo, haja condições técnicas para o abastecimento direto para o RESERVATÓRIO superior.

§ 3º. Os RESERVATÓRIOS de que trata este artigo serão projetados e construídos de modo a garantir os seguintes requisitos de ordem técnica e sanitária:

I - perfeita ESTANQUEIDADE;

II - construção ou revestimento com materiais que não comprometam a qualidade da água;

III - superfície interna lisa, resistente e impermeável;

IV - possibilidade de esgotamento total e BYPASS;

V - proteção contra inundações, infiltrações e penetração de corpos estranhos;

VI - cobertura adequada;

VII - válvula de flutuador que vede a entrada de água quando cheio;

VIII – EXTRAVASOR com diâmetro superior ao da tubulação de alimentação, desaguando em ponto perfeitamente visível;

IX - nos RESERVATÓRIOS enterrados, abertura de inspeção com bordas salientes com altura de pelo menos 15 (quinze) centímetros acima do solo.



§ 4º. É proibida a passagem de tubulações de ESGOTO SANITÁRIO ou PLUVIAL pela cobertura ou pelo interior dos RESERVATÓRIOS, bem como a existência de depósitos ou incineradores de lixo sobre os RESERVATÓRIOS ou a menos de 1 (um) metro destes.

Art. 49. É obrigatória a existência, na instalação predial de esgoto, de CAIXA DE GORDURA com sifão, que receba águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares, sendo de responsabilidade do USUÁRIO a limpeza periódica desta.

Art. 50. No caso de indústrias, postos de serviço com instalações de lavagem de veículos, instalações comerciais de grande porte, tais como "shopping centers" e similares e clubes recreativos com piscinas, exigir-se-á para aceite do pedido de LIGAÇÃO a apresentação dos projetos das instalações hidráulico-sanitárias, podendo ainda a CONCESSIONÁRIA proceder à vistoria da execução das referidas instalações.

Art. 51. A responsabilidade da CONCESSIONÁRIA pela prestação de serviço adequado cessa no ponto de entrega da água e no de recebimento do esgoto, tal como definido nos artigos 31 e 33 deste Regulamento, sendo de responsabilidade do USUÁRIO qualquer anormalidade que ocorra nas instalações prediais após os pontos acima mencionados.

Parágrafo Único. O USUÁRIO que adquirir água potável de carro-pipa ou possuir fonte própria de ABASTECIMENTO DE ÁGUA deverá manter as instalações hidráulicas prediais e RESERVATÓRIOS independentes, pois é vedada qualquer interligação com o sistema público, em função do risco que pode oferecer à rede pública.

## **CAPÍTULO VI - DOS POÇOS OU FONTES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

Art. 52. A CONCESSIONÁRIA poderá utilizar-se de fontes de água subterrânea como alternativa ou em complemento às fontes superficiais, de acordo com o disposto no Contrato de Concessão.

Art. 53. A execução da perfuração de POÇOS, pela CONCESSIONÁRIA ou por terceiros por ela autorizados, deverá ser realizada em observância às disposições contidas na legislação pertinente, neste Manual, nas normas da ABNT e demais normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis.

Art. 54. De modo a precaver eventuais danos ao sistema público de abastecimento, todos os POÇOS, a serem executados por particulares, no Município, deverão ser aprovados previamente pelo Poder Público competente, permanecendo seu cadastro junto à CONCESSIONÁRIA para controle

Art. 55. A execução e operação de obras para captação de águas subterrâneas dependerão de prévio licenciamento ambiental, sem prejuízo da OUTORGA para o direito de uso das águas segundo Legislação específica.

Art. 56. Os estudos hidro-geológicos, projetos e as obras de captação de águas subterrâneas, bem como sua operação e manutenção, deverão ser realizados por profissionais, empresa ou



instituições legalmente habilitados perante o Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Estado, exigindo-se o comprovante de Anotação de Responsabilidade Técnica.

## **CAPÍTULO VII - MEDIÇÃO E ESTIMATIVA DOS VOLUMES**

Art. 57. Todas as LIGAÇÕES prediais de água serão providas de medidor, dimensionado pela CONCESSIONÁRIA de acordo com as características previstas para o consumo da LIGAÇÃO.

§ 1º. A instalação e a manutenção dos HIDRÔMETROS e dos dispositivos limitadores de consumo será efetuada pela CONCESSIONÁRIA, ou terceiros por ela autorizados.

§ 2º. Os HIDRÔMETROS e os dispositivos limitadores de consumo de que trata este Capítulo são de propriedade da CONCESSIONÁRIA.

§ 3º. O USUÁRIO é responsável pela guarda e conservação dos HIDRÔMETROS e dos dispositivos limitadores de consumo e responderá pelas despesas consequentes da falta de proteção e guarda dos mesmos.

§ 4º. Os HIDRÔMETROS, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com a POLÍTICA DE LIGAÇÃO de água da CONCESSIONÁRIA.

§ 5º. Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 58. O consumo a ser cobrado das LIGAÇÕES desprovidas de medidor será feito segundo conceitos específicos definidos na ESTRUTURA TARIFÁRIA para a categoria da respectiva LIGAÇÃO, conforme estabelecido no artigo 65 deste Regulamento.

Art. 59. O USUÁRIO deverá assegurar o livre acesso ao CAVALETE e respectivo medidor aos profissionais credenciados pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 60. Caso o livre acesso ao medidor seja impedido, o cálculo para emissão da fatura de fornecimento será a média de consumo com base nos 6 (seis) últimos meses medidos (ou no número de meses com medição disponível, quando o histórico de medição inferior a 6 meses), sem prejuízo das demais sanções previstas em Lei.

Art. 61. Somente a CONCESSIONÁRIA poderá instalar, substituir ou remover o medidor de água, bem como fazer modificações ou substituições no respectivo CAVALETE.

Art. 62. Sempre que o consumo apurado no momento da leitura em campo apresentar divergência ou discrepância comparativamente à média verificada nos meses anteriores, a fatura será retida pelo agente comercial, encaminhada ao setor de faturamento para análise e revisão de valores, se for o caso.

Art. 63. O USUÁRIO poderá, a qualquer tempo, solicitar testes de calibração do medidor instalado em sua LIGAÇÃO, sendo que sempre que o resultado do teste for normal, o custo do serviço será cobrado deste, de acordo com a tabela de preços e serviços vigente.

§ 1º. Sempre que o teste de calibração apresentar resultados superiores a 5% (cinco por cento), para mais ou para menos em uma das vazões de teste definidas pelas normas da ABNT, as contas já emitidas poderão ser alvo de revisão, baseados na média dos 6 (seis) últimos meses anteriores à ocorrência (ou do número de meses com medição disponível, quando o histórico de medição for inferior a 6 meses).



§ 2º. Os custos de calibração do HIDRÔMETRO serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA quando forem ultrapassados os limites definidos no parágrafo anterior, e do USUÁRIO quando nessa calibração se verificar o funcionamento normal do aparelho.

§ 3º. Comprovado o erro para mais, a que se refere o § 1º, as contas deverão ser recalculadas de forma a ressarcir a diferença correspondente ao período máximo de 06 (seis) meses (ou do número de meses com medição disponível, quando o histórico de medição for inferior a 6 meses), a contar da data na qual foi realizada a aferição que comprovou o erro, devendo a forma do pagamento da respectiva diferença ser negociada entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO.

Art. 64. O VOLUME DE ESGOTO FATURADO será considerado como **80% (oitenta por cento)** do VOLUME DE ÁGUA FATURADO, e será cobrado segundo valores estipulados pela ESTRUTURA TARIFÁRIA vigente e incidirá somente sobre os imóveis servidos por sistema de redes coletoras existentes no logradouro público.

Parágrafo Único. O volume de esgoto ou de despejo não doméstico, nos casos em que haja abastecimento próprio de água por parte do USUÁRIO será faturado por estimativa de consumo, aplicado o percentual de FATURAMENTO de esgoto, conforme critérios propostos pela CONCESSIONÁRIA e homologados pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 65. O HIDRÔMETRO ou o dispositivo LIMITADOR DE CONSUMO poderá ser substituído ou retirado pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiro por ela autorizado, a qualquer tempo, em casos de manutenção, pesquisa, ou modificação do sistema de medição.

§ 1º. Caso o aparelho medidor não ofereça condições de realização da aferição, sua substituição será prontamente efetivada, providenciando-se a revisão das contas baseado na média dos 6 (seis) últimos consumos apurados.

§ 2º. Quando não houver histórico de consumo anterior de modo a permitir a revisão da conta contestada, será utilizada média futura, ou seja, baseada na média do consumo apurado após a troca do aparelho medidor.

Art. 66. O serviço de esgotamento sanitário será cobrado com base no VOLUME DE ÁGUA COBRADO, salvo nos casos de existência de medidor de esgoto ou medidor de água na fonte própria de abastecimento, de acordo com o artigo 57 deste Regulamento.

Art. 67. A instalação de medidor de esgoto poderá ser feita pelo USUÁRIO e às suas expensas, de acordo com projeto previamente aprovado pela CONCESSIONÁRIA, nos seguintes casos:

- I - quando o USUÁRIO possuir fonte própria de ABASTECIMENTO DE ÁGUA;
- II - quando o USUÁRIO for uma indústria em que, por suas características, o volume de esgoto seja significativamente inferior ao volume consumido de água, seja por incorporação desta ao produto final ou por evaporação.

Art. 68. Existindo medidor de água de fonte própria ou medidor de esgoto, aplica-se o disposto no Parágrafo Único do artigo 64 deste Regulamento.

## **CAPÍTULO VIII - DA CLASSIFICAÇÃO DOS IMÓVEIS**

Art. 69. O SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO prestado será remunerado por tarifa aplicada aos volumes determinados conforme disposto no Capítulo VII.



Art. 70. Para efeito de FATURAMENTO e COBRANÇA, considerar-se-á, para cada LIGAÇÃO, a natureza da categoria e número de ECONOMIAS servidas.

Art. 71. A fim de permitir a correta classificação da ECONOMIA, caberá ao interessado informar à CONCESSIONÁRIA 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. Parágrafo Único. Nos casos em que a reclassificação da UNIDADE USUÁRIA implicar em novo enquadramento tarifário, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de trinta dias após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

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

I - identificação do USUÁRIO e/ou proprietário do imóvel:

- a) nome completo;
- b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou, na ausência desta, outro documento de identificação;
- c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF.

II - número de conta da unidade usuária;

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

IV - número de ECONOMIAS por categorias;

V - data de início do abastecimento;

VI - histórico de leituras e de FATURAMENTO referentes aos últimos trinta e seis ciclos consecutivos e completos;

VII - código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

Art.73. Entende-se por ECONOMIA a definição estabelecida no art. 2º.

As ECONOMIAS são classificadas em "categorias de uso" de acordo com os critérios seguintes:

I - Social ou Baixa Renda: ECONOMIA com fim residencial, caracterizada como "baixa renda" pela CONCESSIONÁRIA em sua área de concessão, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria devendo ser submetida pelo prestador dos serviços à prévia aprovação da AGÊNCIA REGULADORA;

II – Residencial:

- a) cada casa ou apartamento de uso exclusivamente residencial;
- b) cada casa ou apartamento de uso residencial, mas que abrigue pequena atividade comercial ou industrial exercida por pessoa residente.
- c) salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria: Prédios Residenciais; Construções Residenciais; Entidades de classe (sindicatos, associações, etc.); Associações Culturais, Recreativas, Esportivas; Congregações Religiosas; Organizações com fins filantrópicos (asilos, orfanatos, albergues) ou sem fins lucrativos; Templos, igrejas; Pequenas oficinas artesanais (sapateiro, relojoeiro, oficinas de bicicleta, rádio, televisão e outras).

III – Comercial:



- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por pessoa física ou jurídica para exercício de atividade de compra, venda ou prestação de serviços;
- b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel, não importa de que natureza ou finalidade, que não se enquadre nas categorias "residencial", "industrial" ou "pública";
- c) Salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria: Construções Comerciais; Estabelecimentos comerciais (lojas, mercados, quitandas, barbearias, salões de beleza, laboratórios, padarias, açougues, confeitarias, estabelecimentos bancários e outros); Escritórios; Cemitérios particulares; Bares, restaurantes, hotéis e pensões; Cinemas e casas de diversão; Escolas Particulares; Hospitais Particulares; Posto de Gasolina sem lavagem.

IV – Industrial:

- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade classificada como industrial pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – FIBGE, ressalvado o disposto na alínea b, do inciso I, deste artigo;
- b) salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria: Construções industriais; Depósitos (materiais, produtos agrícolas e combustíveis); Postos de Gasolina com lavagem de automóvel feita utilizando-se água fornecida pela CONCESSIONÁRIA; Máquina para beneficiamento de cereais; Beneficiamento de madeira; Serrarias, Laminadoras; Fábricas de: sorvete, gelo, artefatos de cimento, tecidos, papel, conservas, bebidas, móveis, cerâmica, etc.; Indústrias metalúrgicas, matadouros, usinas siderúrgicas; Imóvel em construção de 1 ou 2 pavimentos, que tenham área construída igual ou superior a 600 m<sup>2</sup>; edificações com 3 ou mais pavimentos; conjuntos habitacionais; e loteamentos e condomínios. Após a liberação do "Habite-se" o imóvel deverá ser reclassificado conforme a categoria de ocupação.

V – Pública:

- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade de entidade da Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, de direito público;
- b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por entidade privada sem fins lucrativos e reconhecida como de utilidade pública
- c) salvo o estabelecido na estrutura tarifária, enquadram-se nessa categoria: Repartições públicas (federais, estaduais, municipais e autárquicas); Empresas de economias mistas (federais, estaduais e municipais); Escolas Públicas; Hospitais Públicos; Jardins e cemitérios públicos; e Quartéis.

Art. 74. Todos os casos de alteração da categoria do USUÁRIO ou do número de ECONOMIA, bem como de demolição de imóveis, deverão ser imediatamente comunicados a CONCESSIONÁRIA, para efeito de atualização do cadastro de USUÁRIOS.

Parágrafo Único - A CONCESSIONÁRIA não se responsabiliza por eventuais lançamentos a maior nas contas, em função de alterações de categoria do USUÁRIO ou do número de ECONOMIA por ele não comunicadas, referente às contas vencidas.

## CAPÍTULO IX - DO FATURAMENTO E COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 75. Para todas as LIGAÇÕES, será faturado no mínimo, o valor mínimo correspondente à categoria de cada uma das ECONOMIAS abastecidas (residencial, comercial, industrial ou pública) conforme ESTRUTURA TARIFÁRIA vigente.

§1º. As LIGAÇÕES que consumirem num determinado mês um volume inferior ao mínimo não terão compensações nos meses seguintes, nem devoluções relativas a períodos anteriores.



§ 2º O valor mensal faturado para uma LIGAÇÃO de água é calculado dividindo-se o volume total medido num período de 30 (trinta) dias pelo número de ECONOMIAS abastecidas e posteriormente multiplicando-se esse volume pelo preço unitário conforme a categoria correspondente de cada ECONOMIA e segundo ESTRUTURA TARIFÁRIA vigente.

§ 3º Para LIGAÇÕES que abastecem mais de uma ECONOMIA poderá ser acordado entre CONCESSIONÁRIA e USUÁRIO o número mínimo de ECONOMIAS faturadas, conforme a ocupação das mesmas.

§ 4º Para uma LIGAÇÃO nova e para LIGAÇÕES religadas, o 1º. Consumo será medido e faturado com no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 45 (quarenta e cinco) dias após a instalação da LIGAÇÃO e respectivo HIDRÔMETRO.

Art. 76. Quando a LIGAÇÃO servir a várias ECONOMIAS da mesma categoria de uso, o volume mínimo a ser considerado será o somatório dos volumes mínimos daquelas ECONOMIAS e o valor da tarifa será o da referida categoria.

Art. 77. Quando a LIGAÇÃO servir a várias ECONOMIAS de diferentes categorias de uso, o volume mínimo a ser considerado será o somatório dos valores mínimos daquelas ECONOMIAS e o valor da conta será calculado considerando-se os volumes e as tarifas de cada uma das categorias.

Art. 78. A CONCESSIONÁRIA poderá firmar contratos de prestação do serviço com USUÁRIOS em condições especiais.

Parágrafo Único. Sempre que houver inviabilidade técnica para a instalação do HIDRÔMETRO, poderá ser acordado entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO um CONSUMO ESTIMADO mensal diferente daquele definido pelo número de pontos de consumo do imóvel, até que seja viabilizada a instalação do HIDRÔMETRO, quando será revisto o critério adotado, sem que haja ressarcimento dos valores pagos a mais ou a menos.

Art. 79. As faturas de COBRANÇA dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E ESGOTO, denominadas "contas de água e esgoto", serão emitidas mensalmente, uma para cada LIGAÇÃO de água, levando em conta o estipulado nos artigos 66 e 67, no CONSUMO DE ÁGUA da LIGAÇÃO, medido conforme disposto no Capítulo VII deste Regulamento e o constante dos artigos 70 e 71.

Art. 80. Além da cobrança das tarifas do SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar por outros tipos de serviços prestados, desde que relacionados com suas atividades, e obedecendo aos valores baixados por decreto do Chefe do Poder Executivo, aprovado pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 81. Para as categorias residencial e comercial, no caso de vazamento interno cujo consumo ultrapassar em 100% (cem por cento) a média dos últimos 06 (seis) períodos medidos, as contas poderão ser objeto de revisão, em até duas contas sequenciais, revisão essa baseada também na média de consumos dos últimos 6 (seis) meses anteriores ao vazamento, desde que o USUÁRIO assuma o compromisso de repará-lo.

Parágrafo Único. O compromisso de que trata este artigo deverá ser feito por escrito e assinado pelo USUÁRIO, contendo todos os dados de identificação deste e do imóvel, bem como deverá ser fixado prazo para o reparo, que não poderá ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias.



Art. 82. Para gozar do benefício disposto no art. 81, o USUÁRIO deverá comunicar à CONCESSIONÁRIA imediatamente após a constatação do vazamento, que enviará um técnico para a devida comprovação das instalações avariadas.

Art. 83. Caso o reparo não seja efetuado dentro do prazo firmado no compromisso assinado, os eventuais abatimentos concedidos deverão ser novamente debitados do USUÁRIO nas próximas 2 (duas) contas, sendo que este não fará jus a novo abatimento em razão deste vazamento.

Parágrafo Único. A ocorrência da situação prevista neste artigo não desonera o USUÁRIO de efetuar o reparo no vazamento, sujeitando-o às demais cominações legais.

§ 1º. As contas discriminarão os valores correspondentes ao SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO e aos tributos que eventualmente vierem a recair sobre o serviço.

§ 2º. Quando a medição deixar de ser efetuada, as contas serão emitidas com base no CONSUMO MÉDIO dos últimos 6 (seis) meses, conforme artigo 60.

§ 3º. Quando a conta for emitida com base no CONSUMO MÉDIO dos últimos 6 (seis) meses, será feita compensação, para mais ou para menos, na fatura do mês seguinte.

§ 4º. As contas serão entregues no endereço cadastrado, com antecedência não inferior a 5 (cinco) dias em relação ao seu vencimento.

§ 5º. Qualquer mudança de categoria do serviço de água e esgoto ou dos diâmetros dos ramais de derivação ou do coletor deverá ser requerida imediatamente pelo usuário, sob pena das sanções legais.

§ 6º. A não comunicação de imediato pelo USUÁRIO da mudança de categoria tarifária, sempre que for para inferior, não implicará devolução de valores já cobrados a qualquer título, em datas anteriores à comunicação da alteração.

§ 7º. A não comunicação de imediato pelo USUÁRIO da mudança de categoria tarifária para maior ensejará a revisão compulsória e retroativa das contas já emitidas e eventualmente pagas, sendo que as diferenças apuradas deverão ser pagas à vista pelo USUÁRIO, sob pena de CORTE de fornecimento e demais sanções legais.

Art. 84. As tarifas do SERVIÇO PÚBLICO DE ÁGUA E ESGOTO são reajustadas periodicamente de acordo com as premissas definidas no contrato de concessão.

Art. 85. Os USUÁRIOS que não fizerem o pagamento das contas de água e esgoto até a data estipulada para seu VENCIMENTO estão sujeitos ao pagamento desta, acrescido de MULTA e juros de mora, como segue:

I - MULTA de 2% (dois por cento);

II - Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês;

III - Correção monetária com base na variação do INPC - FGV.

Art. 86. A CONCESSIONÁRIA poderá, a qualquer tempo e nos termos da lei e do presente Regulamento, suspender o fornecimento de água aos USUÁRIOS em débito, bem como cobrar os serviços necessários para tanto, além das MULTAS e juros de mora; entretanto, no caso de contas sem registro de débito anterior, o USUÁRIO deverá ser notificado por escrito da existência do débito e estipular-se-á uma data limite para regularização da situação antes de ser efetivada a suspensão do fornecimento.

§ 1º. A LIGAÇÃO cujo fornecimento foi suspenso e cujos DÉBITOS não foram regularizados no prazo de 30 (trinta) dias estará sujeita à supressão definitiva da LIGAÇÃO, e seus débitos serão objeto de cobrança judicial, sem prejuízo de inscrição dos devedores nos cadastros de serviços de proteção ao crédito.



§ 2º. Quando a LIGAÇÃO for suprimida por falta de pagamento, o restabelecimento somente ocorrerá após a quitação ou negociação do DÉBITO em aberto devidamente corrigido monetariamente, acrescido de custas judiciais e honorários advocatícios e, quando for o caso, mediante pedido e pagamento de nova LIGAÇÃO nos termos deste regulamento e das normas vigentes.

Art. 87. A CONCESSIONÁRIA poderá parcelar em até 06 (seis) prestações mensais, corrigidos os débitos em aberto de um mesmo USUÁRIO.

Parágrafo Único. Nos casos previstos neste artigo, o pedido de parcelamento do débito deverá ser efetuado pelo proprietário, mediante comprovação de propriedade do imóvel e munido de documentos pessoais originais ou por seu representante legal.

Art. 88. O fornecimento suspenso por falta de pagamento deverá ser restabelecido dentro do prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) horas, após o USUÁRIO efetuar o pagamento ou acordar seu parcelamento.

Parágrafo Único. Caso o pagamento não seja efetuado na CONCESSIONÁRIA, o USUÁRIO deverá comprovar para a CONCESSIONÁRIA sobre a quitação dos débitos, e a partir desta notificação passará a contar o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para a RELIGAÇÃO.

Art. 89. Nenhum USUÁRIO, independentemente da categoria de uso ou de qualquer outro critério, estará isento do pagamento das contas mensais de água e esgoto.

Art. 90. O serviço de água poderá ser suspenso a pedido do USUÁRIO, por até 90 (noventa) dias, mediante a quitação de todos os débitos e taxas pendentes, sendo que neste período estará suspensa a cobrança da tarifa mínima. Após este prazo o serviço deverá ser restabelecido e a cobrança da tarifa normalizada.

Parágrafo Único. Para as solicitações de suspensão de fornecimento com prazos superiores a 90 dias, o serviço de ABASTECIMENTO DE ÁGUA deverá ser cancelado, com fechamento de rede, retirada de CAVALETE e HIDRÔMETRO, sendo que o restabelecimento dar-se-á somente através de pedido de RELIGAÇÃO com a execução de uma nova LIGAÇÃO para o imóvel, dentro do procedimento previsto neste regulamento.

Art. 91. A tarifa de despejo não doméstico poderá levar em conta percentuais relativos à carga poluidora do efluente.

Art. 92. Não serão admitidas isenções de pagamento das tarifas de água e esgoto, mesmo quando devidas por órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, da Administração Direta e Indireta.

Art. 93. O USUÁRIO responderá pelo CONSUMO DE ÁGUA motivada pela ruptura de canalização interna do prédio, ou por qualquer fuga de água.

Art. 94. A seu exclusivo critério, a CONCESSIONÁRIA poderá firmar contratos de prestação de serviços, com preços e condições especiais para grandes USUÁRIOS.

Parágrafo Único - os contratos em referência, que deverão vincular demanda de CONSUMO DE ÁGUA e/ou volume ou vazão de esgotos, só serão admissíveis, em cada caso, se puder ser definida uma tarifa igual ou superior à tarifa média de equilíbrio econômico-financeiro da CONCESSIONÁRIA.



Art. 95. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que a CONCESSIONÁRIA iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da LIGAÇÃO à rede pública.

Art. 96. Ao USUÁRIO que utilize apenas o serviço de esgotamento sanitário será cobrada tarifa referente a este serviço, com base no sistema tarifário, observada a respectiva categoria de consumo cadastrada, se apurado o volume através do HIDRÔMETRO instalado na FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO.

## **CAPÍTULO X - DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS**

Art. 97. Todos os usuários situados nas áreas atendidas pela CONCESSIONÁRIA têm o direito de acesso às redes públicas de fornecimento de água potável e a sistemas de COLETA DE ESGOTOS.

Art. 98. São direitos dos usuários dos serviços de água e de esgotos:

I - obter da CONCESSIONÁRIA a LIGAÇÃO do seu domicílio ou estabelecimento às redes de água ou de esgotos, nas condições estabelecidas pelo Contrato de CONCESSÃO e normas da CONCESSIONÁRIA;

II - receber os serviços dentro das condições e segundo os padrões constantes do Contrato de Concessão, seus Anexos pertinentes, das normas e regulamentos aplicáveis e deste Manual;

III - reclamar e obter informações detalhadas sobre os serviços, as suas contas de água e de esgotos, bem como de outros serviços oferecidos pela CONCESSIONÁRIA;

IV - solicitar verificações nos instrumentos de medição de consumo, sempre que ocorrerem variações significativas nos padrões regulares de consumo, dentro do estabelecido neste documento;

V - recorrer à AGÊNCIA REGULADORA, nos casos de não atendimento de suas reclamações pela CONCESSIONÁRIA, e/ou sempre que não estejam sendo regularmente observados os padrões de qualidade e regularidade no fornecimento de água e no esgotamento sanitário;

VI - ser previamente informado pela CONCESSIONÁRIA através de meio de divulgação adequado, de quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços, decorrentes de manutenção programada, com indicação clara do(s) período(s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas;

VII - ser informado diretamente pela CONCESSIONÁRIA ou através de meio de divulgação adequado, de acidentes ocorridos nos sistemas de ABASTECIMENTO DE ÁGUA e de ESGOTO SANITÁRIO, com indicação clara do(s) período(s) de interrupção e das alterações a serem efetuadas, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas.

§ 1º. Para cumprimento dos incisos VI e VII acima, a CONCESSIONÁRIA se obriga a:

I - divulgar com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o ABASTECIMENTO DE ÁGUA;

II - em situação de emergência, divulgar a interrupção do fornecimento de água imediatamente após tomar ciência do fato, através dos meios de comunicação disponíveis, respeitando-se a disponibilidade dos meios de comunicação, depois de identificada a área de abrangência da emergência; e



III - no caso de interrupção do serviço com duração superior a dezoito horas, a prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, a saber, hospitais e escolas, fornecimento este que deverá ser medido com o conhecimento do RESPONSÁVEL pela unidade usuária.

## **CAPÍTULO XI - DOS DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 99. São deveres dos USUÁRIOS:

- I - utilizar, de modo adequado, os serviços de saneamento, observando as normas, regulamentos e indicações do PODER CONCEDENTE, mantendo em condições adequadas todas as instalações internas de água e esgotos do domicílio ou estabelecimento;
- II - preservar os recursos hídricos, controlando os DESPERDÍCIO e perdas no processo de utilização dos mesmos;
- III - observar, ao utilizar os sistemas de esgotos, os padrões permitidos para lançamento de efluentes na rede coletora, responsabilizando-se por todo e qualquer dano causado ao sistema e aos recursos hídricos pelos lançamentos indevidos que fizer;
- IV - informar à CONCESSIONÁRIA e/ou ao Poder Concedente quaisquer fatos de que tenham tido conhecimento e que possam afetar a prestação dos serviços de água e de esgotos;
- V - pagar, dentro dos prazos de vencimento, as contas ou faturas referentes aos serviços de água e de esgotos, bem como de outros serviços realizados pela CONCESSIONÁRIA;
- VI - permitir o exame das instalações hidrossanitárias prediais pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiros por ela credenciados;
- VII - comunicar imediatamente quaisquer alterações cadastrais referentes ao imóvel e/ou ao USUÁRIO;
- VIII - ter sob sua guarda e em bom estado os comprovantes de pagamento de débitos, os quais deverão ser apresentados para fins de conferência e comprovação de pagamento, quando solicitados.

## **CAPÍTULO XII - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

Art. 100. O USUÁRIO possuirá meios de acesso à CONCESSIONÁRIA, através do serviço de Atendimento ao USUÁRIO colocado à sua disposição, para fazer solicitações de serviços, tais como de manutenção de rede, de LIGAÇÕES de água e esgotamento sanitário; reclamações sobre serviços prestados; pedidos de informações sobre tarifas, datas de vencimento, MULTAS, leituras de HIDRÔMETRO, de verificação de consumo, entre outros; e sugestões relacionadas aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 101. A CONCESSIONÁRIA manterá um sistema de Controle e Distribuição dos Serviços, através do qual o USUÁRIO poderá acompanhar sua reclamação ou solicitação e requerer informações atualizadas sobre a mesma.

Parágrafo Único. O USUÁRIO deverá ser informado da data, hora, número da reclamação e o prazo máximo para o início de atendimento da respectiva reclamação.

Art. 102. Tendo em vista um atendimento individualizado, a CONCESSIONÁRIA poderá utilizar-se de um Atendimento ao USUÁRIO segmentado, aplicando práticas comerciais distintas para cada categoria de USUÁRIO.



Art. 103. A CONCESSIONÁRIA implementará sistemas de medição de satisfação do USUÁRIO.

### **CAPÍTULO XIII - INTERRUÇÃO DO ABASTECIMENTO**

Art. 104. Cabe à CONCESSIONÁRIA efetuar o ABASTECIMENTO DE ÁGUA de forma contínua e permanente, salvo as interrupções para manutenção, na hipótese de caso fortuito ou força maior.

Parágrafo Único. As interrupções para manutenção deverão ser amplamente divulgadas pela CONCESSIONÁRIA, com indicação das zonas afetadas e dos prazos prováveis necessários para a normalização dos serviços. As interrupções programadas para manutenção preventiva deverão ser informadas aos usuários com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 105. Nos casos de eventos anormais que ensejem declaração de situação de emergência ou de calamidade pública ou nos casos de anormalidade do abastecimento por motivo de força maior, a CONCESSIONÁRIA poderá estabelecer planos de racionamento para reduzir ao mínimo suas consequências, que deverão ser submetidos à aprovação da AGÊNCIA REGULADORA.

§ 1º. Nos casos dos planos de racionamento previstos neste artigo, a CONCESSIONÁRIA deverá contemplar, prioritariamente, estabelecimentos tais como hospitais, postos de saúde, escolas, asilos, orfanatos, creches, delegacias, presídios, instituições destinadas a menores infratores e similares.

§ 2º. A CONCESSIONÁRIA poderá impor, em conjunto com o plano de racionamento, normas de restrição ao CONSUMO DE ÁGUA, incluindo a imposição de penalidades aos infratores de tais normas, penalidades que poderão incluir a interrupção do fornecimento de água.

### **CAPÍTULO XIV - DAS PROIBIÇÕES, INFRAÇÕES E PENALIDADES**

Art. 106. A inobservância a qualquer dispositivo do presente Regulamento sujeitará o infrator a notificações e penalidades, previstas neste Regulamento e na legislação vigente, podendo ainda responder por perdas e danos.

Art. 107. O infrator poderá ser punido com o pagamento de MULTA, conforme tabela da CONCESSIONÁRIA, e/ou, conforme a natureza da infração, com a INTERRUÇÃO DO ABASTECIMENTO de água pela CONCESSIONÁRIA.

§ 1º. Nos casos de fornecimento de água não hidrometrada ou de fonte alternativa particular a terceiros, a CONCESSIONÁRIA, além de aplicar as sanções previstas neste Regulamento poderá notificar a AGÊNCIA REGULADORA que deverá lacrar a fonte alternativa ou providenciar a regularização. A CONCESSIONÁRIA irá cobrar do USUÁRIO o VOLUME ESTIMADO do consumo projetado a partir de uma data base de referência.

§ 2º. Nos casos de inadimplência de pagamento, a CONCESSIONÁRIA poderá utilizar-se dos recursos disponíveis nos órgãos de proteção ao crédito.

Art. 108. Verificada a INFRAÇÃO ou a inobservância deste Regulamento, o infrator será notificado pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 109. É assegurado ao infrator o direito de recorrer à CONCESSIONÁRIA, no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da notificação.



Parágrafo Único. Da decisão da CONCESSIONÁRIA cabe recurso para a AGÊNCIA REGULADORA, em igual prazo.

Art. 110. Serão punidas com MULTAS, conforme tabela da CONCESSIONÁRIA, independentemente de notificação, as seguintes infrações:

I - LIGAÇÕES clandestinas de qualquer canalização à rede distribuidora de água e coletora de esgotos;

II - violação, avarias ou retirada de HIDRÔMETRO ou de LIMITADOR DE CONSUMO;

III - Instalação de dispositivo no ALIMENTADOR PREDIAL que de qualquer modo prejudique o abastecimento público de água;

IV - lançamento de ÁGUAS PLUVIAIS nas instalações e ramais prediais de esgoto e em rede coletora e interceptora de esgoto; excetuam-se os locais em que há sistema unitário e que não tenha sido instalado sistema separador absoluto;

V - LIGAÇÃO de águas industriais, óleos e/ou gorduras feitas indevidamente à rede pública de esgoto;

VI - início da obra de instalação de água e de esgotos em empreendimentos ou agrupamentos de edificações, sem autorização da CONCESSIONÁRIA;

VII - introdução ou lançamento nas instalações de ESGOTO SANITÁRIO de qualquer material que obstrua ou prejudique a rede pública de esgoto;

VIII - intervenção de qualquer modo nas instalações dos serviços públicos de água e de esgotos;

IX - alteração de projeto de instalações de água e de esgotos e/ou equipamentos em empreendimentos ou agrupamento de edificações, sem prévia autorização da CONCESSIONÁRIA;

X - desvio ou RELIGAÇÃO por conta própria da DERIVAÇÃO/ramal predial;

XI - interconexão da instalação predial com canalizações alimentadas com água não procedente do abastecimento público;

XII - utilização de canalização ou coletor de uma instalação predial para ABASTECIMENTO DE ÁGUA ou COLETA DE ESGOTO de outro imóvel ou ECONOMIA, ainda que pertencente ao mesmo proprietário;

XIII - uso de dispositivos, tais como bombas ou ejetores, na rede distribuidora ou ramal predial;

XIV - intervenção nos ramais ou coletores prediais externos;

XV - lançamento de despejos que, por suas características, exijam tratamento prévio, na REDE COLETORA DE ESGOTOS;

XVI - emprego, nas instalações de água e de esgotos, de materiais que não sejam aprovados pela CONCESSIONÁRIA;

XVII - desobediência às instruções da CONCESSIONÁRIA na execução de obras e serviços de água e esgotos;

XVIII - impontualidade no pagamento de contas devidas à CONCESSIONÁRIA;

Fornecimento de água a terceiros.

Art. 111. É vedado descarregar, em aparelhos sanitários e pias, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgoto, tais como lixo, resíduos de cozinha, resíduos hospitalares, papéis diferentes do higiênico, absorventes higiênicos, fraldas descartáveis, águas quentes de caldeiras, panos de algodão, estopas, folhas, ácidos, substâncias explosivas, ou que desprendam gases nocivos, e a utilização de meios mecânicos que facilitem a sua passagem pela tubulação.



Art. 112. É proibido o plantio de árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas as que se encontrarem nestas condições.

Art. 113. A CONCESSIONÁRIA acionará judicialmente qualquer um que edificar sobre as instalações do SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA potável e esgotamento sanitário, buscando, inclusive, a demolição da edificação irregular.

Art. 114. O pagamento da MULTA não elide a irregularidade, ficando o infrator obrigado a saná-la e regularizar as obras ou instalações, no prazo definido pela CONCESSIONÁRIA, a contar da notificação.

§ 1º. Nos casos de descumprimento da notificação para regularização da infração, a CONCESSIONÁRIA poderá interromper o ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

§ 2º. A CONCESSIONÁRIA poderá, a seu critério, corrigir a infração, cobrando do infrator o valor previsto na Tabela de Preços e Serviços da CONCESSIONÁRIA.

Art. 115. Constatada a violação dos equipamentos e instalações de medição através de inspeção, que tenha induzido a CONCESSIONÁRIA a erro de FATURAMENTO, serão adotados os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado seqüencialmente, em formulário próprio da CONCESSIONÁRIA, com as seguintes informações:

- a) identificação do USUÁRIO;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição;
- f) identificação e leitura do HIDRÔMETRO;
- g) selos e/ou LACRES encontrados;
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade;
- i) assinatura do RESPONSÁVEL pela unidade usuária, ou na sua ausência, do USUÁRIO presente e sua respectiva identificação;
- j) assinatura do servidor da CONCESSIONÁRIA;

II - uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" será entregue ao USUÁRIO;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao RESPONSÁVEL pela unidade usuária;

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

V – proceder à revisão do FATURAMENTO com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo e os efetivamente faturados:

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



VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do consumidor ou de seu representante legal ou, na ausência deste último, de duas testemunhas sem vínculo com a CONCESSIONÁRIA, a retirada do HIDRÔMETRO, que deverá ser colocado em invólucro lacrado.

Art. 116. Nos casos referidos no artigo anterior, após a suspensão do serviço, se houver RELIGAÇÃO à revelia da CONCESSIONÁRIA, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

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

- a) o valor equivalente ao serviço de RELIGAÇÃO de urgência;
- b) 20 % (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

II - se após trinta dias o USUÁRIO ou proprietário do imóvel não regularizar sua situação junto à CONCESSIONÁRIA, ou seja, o pagamento da MULTA, diferença de consumo e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Parágrafo Único. Quando não tiver conta cadastrada para o USUÁRIO proprietário do imóvel, deverá ser feita a inclusão da conta, bem como os lançamentos dos valores devidos pela irregularidade.

## **CAPÍTULO XV - DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 117. A CONCESSIONÁRIA fornecerá cópia de exemplares do presente regulamento aos interessados, quando solicitado, sem custos ou com custo limitado ao de sua reprodução gráfica, quando ocorrer em grande quantidade (igual ou superior a 05 (cinco) cópias).

Art. 118. A seu exclusivo critério e para a finalidade específica, a CONCESSIONÁRIA poderá fornecer ÁGUA BRUTA ou com parâmetros de qualidade específicos definidos com interessado, com tarifas e condições especiais.

Art. 119. Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento serão resolvidos pela AGÊNCIA REGULADORA, segundo os costumes, analogia e os princípios gerais do direito.

Art. 120. O proprietário do imóvel, caso observe o determinado no Artigo 36 deste Regulamento, responde solidariamente pelos débitos devidos à CONCESSIONÁRIA que deixarem de ser pagos pelo inquilino.

Parágrafo Único. O imóvel responderá como garantia por quaisquer débitos devidos à CONCESSIONÁRIA.

Art. 121. Compete à AGÊNCIA REGULADORA dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre o PODER CONCEDENTE, USUÁRIOS e a CONCESSIONÁRIA, oriundas da aplicação do presente Regulamento.