Publicada no DOE de 20 de julho de 2017

RESOLUÇÃO Nº 002, DE 17 DE JULHO 2017

<<texto compilado com as alterações posteriores: Resolução AGERSA nº 002, de 2019 e Resolução AGERSA nº 005, de 2019>>

Dispõe sobre as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia.

O **DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA - AGERSA**, no uso de suas atribuições regimentais, em especial, as do Art. 2º, VII, da Resolução AGERSA nº 001, de 08 de março de 2013, bem como de acordo com a deliberação unânime da Diretoria da AGERSA em regime de colegiado, registrada no item 01, da Ata nº 013, de 17 de julho de 2017, e considerando o que dispõem:

a Lei Estadual 12.602, de 29 de novembro de 2012, que cria a Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA;

a Lei Federal 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico;

o Decreto Federal 7.217, de 21 de junho de 2010, que regulamenta a Lei 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

a Lei Estadual 11.172, de 01 de dezembro de 2008, que institui princípios e diretrizes da Política Estadual de Saneamento Básico no Estado da Bahia;

a Lei Estadual 7.307, de 23 de janeiro de 1998 e suas alterações, que trata da obrigatoriedade da ligação de efluentes sanitários dos imóveis, de qualquer natureza, à rede pública de esgotamento sanitário, quando implementada pelo Poder Público;

o Decreto Estadual 7.765, de 08 de março de 2000 e suas alterações, que regulamenta a Lei Estadual 7.307, de 23 de janeiro de 1998;

a Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990, que cria o Código de Defesa do Consumidor;

R E S O L V E:

CAPÍTULO I
DO OBJETO

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Prestação e da Utilização dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

Art. 2º Esta Resolução estabelece as condições gerais da prestação e da utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e disciplina o relacionamento entre a Prestadora e os usuários, em conformidade com a Lei Federal 11.445, de 05/01/2007, regulamentada pelo Decreto Federal 7.217, de 21/06/2010, com a Lei Federal 11.107, de 06/04/2005, regulamentada pelo Decreto Federal 6.017, de 17/01/2007, com a Lei Estadual 11.172, de 1º/12/2008 e a Lei Estadual 7.307, de 23/01/1998, regulamentada pelo Decreto Estadual 7.765, de 08/03/2000, e demais legislações específicas sobre o tema.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA PRESTADORA

Art. 3º Compete à Prestadora dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a análise ou a elaboração dos projetos, a fiscalização ou a execução das obras e instalações, a operação e a manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, recalque, reservação e distribuição de água, e a coleta, o transporte, o recalque, o tratamento e a disposição final dos esgotos sanitários, a contratação com o usuário e a ligação da sua unidade, a medição e a apuração dos consumos, o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores, a prestação de outros serviços cobráveis, distintos dos principais, e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os Planos Municipais de Saneamento Básico e as contratações realizadas com os municípios ou entidades consorciadas.

§1º O prestador deverá realizar a operação e a manutenção dos Sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para a população usuária, em conformidade com as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e demais normas pertinentes.

§2º A prestação dos serviços será feita de modo a contribuir para a saúde pública e para a proteção do meio ambiente.

CAPÍTULO III
DAS DEFINIÇÕES

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

I - abastecimento de água: fornecimento de água potável ao usuário final, por meio de ligação à rede distribuidora ou, transitoriamente, por meio de soluções ou fontes coletivas alternativas como as torneiras públicas, os chafarizes, os poços comunitários e os veículos transportadores exclusivos;

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

III - aferição do hidrômetro: verificação metrológica que tem por objetivo atestar a confiabilidade do instrumento medidor, por meio da utilização de padrões certificados para comparação e confronto dos resultados, consideradas as faixas de aceitação;

IV - água bruta: água com as características próprias da fonte de captação, antes de qualquer tipo de tratamento;

V - água de reúso: água residuária que, após tratamento, pode ser fornecida para condições específicas de utilização;

VI - água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade estabelecido pelo Ministério da Saúde e que não ofereça riscos à saúde, obedecido o plano de amostragem de cada sistema e solução, elaborado e submetido à análise da autoridade de saúde pública;

VII - água tratada: água submetida a processos físicos, químicos ou combinação destes, visando atender ao padrão de potabilidade apropriado para o consumo humano;

VIII - alimentador predial: tubulação componente da instalação predial situada a jusante do ramal predial, compreendida entre o hidrômetro e a primeira derivação ou válvula de flutuador de reservatório predial (boia), de responsabilidade do usuário;

IX - cadastro: conjunto de informações descritivas, quantitativas e qualitativas, bem como de representações simbólicas e gráficas que identifica, caracteriza, classifica, referencia (ponto de amarração) e localiza usuários, logradouros, tipos de pavimentação, imóveis e unidades, instalações, elementos, peças e equipamentos componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive as redes de distribuição e coletoras, necessárias ao faturamento e à cobrança, bem como ao planejamento, manutenção e operação dos sistemas. O cadastro pode ser técnico ou de usuários;

X - caixa de inspeção da ligação: dispositivo situado entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, destinado à inspeção, limpeza, desobstrução, junção, mudanças de declividade e/ou direção da tubulação. A responsabilidade pela manutenção e limpeza da caixa de inspeção é do usuário;

XI - categoria: classificação da unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel e as atividades nele exercidas;

XII - caução: valor pago a fim de assegurar o cumprimento de uma obrigação;

XIII - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, alojado entre o ramal predial de água e o alimentador predial, destinado a abrigar o hidrômetro;

XIV - ciclo de faturamento: período compreendido entre medições sucessivas, no qual se apura o consumo da unidade usuária para o correspondente faturamento;

XV - coleta de esgoto: recolhimento dos efluentes sanitários das unidades usuárias através de ligação à rede coletora, com a finalidade de afastamento, bem como posterior tratamento e lançamento adequados, obedecendo à legislação vigente;

XVI - 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;

XVII - coletor predial: tubulação para o recolhimento dos efluentes sanitários localizada a montante da caixa de inspeção e do ramal predial ou condominial de esgoto, de responsabilidade do usuário;

XVIII - consumo atípico: volume apurado em determinado ciclo de faturamento cujo valor seja superior ou inferior àqueles estabelecidos em tabela de parâmetros definidos pela Prestadora;

XIX - consumo estimado: volume presumido para cobrança a título de consumo mensal de água atribuído a uma unidade usuária sem medidor de consumo ou, ainda, com medidor, porém com apuração de consumo atípico, ou com impossibilidade de leitura por motivos alheios à vontade da Prestadora, cuja metodologia deve ser homologada pela AGERSA;

XX - consumo excedente: volume medido que supere a demanda mínima estabelecida para uma unidade usuária, considerada a sua categoria;

XXI - consumo faturado: apresentado na fatura, é o valor considerado como consumido e utilizado no cálculo do valor devido pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XXII - consumo medido/efetivo: consumo medido no hidrômetro em um determinado ciclo de faturamento;

XXIII - consumo médio: média aritmética dos consumos reais de um determinado período;

XXIV - consumo mínimo: menor volume a ser faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido pela AGERSA;

XXV - 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 referidos serviços, nos termos desta Resolução;

XXVI - contrato de adesão: contrato de fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário padronizado, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos, conforme modelo constante no Anexo I desta Resolução, que determina os vínculos obrigacionais entre as partes, bem como seus direitos e deveres, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo Prestador dos serviços ou pelo contratante;

XXVII - efluente não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais ou em atividades similares, cujas características difiram das do esgoto doméstico;

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

XXIX - esgotamento sanitário: serviço público constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, recalque, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até a disposição final no meio ambiente;

XXX - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados a pressurizar água ou esgoto, de forma eletromecânica;

XXXI - fatura: documento comercial que apresenta o valor devido pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como de outros serviços, referente a um período especificado, discriminando-se as parcelas correspondentes;

XXXII - fonte ou solução alternativa de abastecimento de água potável: abrange todas as modalidades de abastecimento coletivo distintas da distribuição canalizada do sistema de abastecimento público, mantidos os parâmetros de qualidade em vigor;

XXXIII - fossas sépticas: forma de disposição composta por unidades de tratamento primário do esgoto doméstico nas quais são feitas a separação da parte líquida e a transformação físico-química da matéria sólida contida no efluente, para reduzir a sua demanda bioquímica de oxigênio. Não se confunde com o esgoto a céu aberto e as fossas rudimentares, também chamadas fossas “negras”;

XXXIV - hidrômetro: equipamento instalado no ponto de entrega, destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido;

XXXV - instalação predial de água: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água (cavalete), de responsabilidade do usuário;

XXXVI - 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;

XXXVII - lacre: fecho ou selo anti-fraude instalado pela Prestadora para impedir o acesso aos dispositivos contadores do hidrômetro;

XXXVIII - ligação: conexão estabelecida entre o ponto de entrega de água ou o ponto de coleta de esgoto e as instalações prediais da unidade usuária, exclusivamente realizada pela Prestadora;

XXXIX - ligação clandestina: ligação realizada por pessoa diversa da da Prestadora, que configura a utilização irregular dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto por imóvel não cadastrado;

XL - ligação temporária: ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário de caráter transitório, para atender necessidade provisória, por tempo definido;

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

XLII - matrícula: número de registro da unidade usuária junto à Prestadora;

XLIII - medição individualizada: apuração do consumo de água de cada unidade autônoma de consumo;

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

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

XLVI - ponto de coleta de esgoto: ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário (coletor predial), localizado em uma caixa de ligação, caracterizando-se como o limite de responsabilidade da Prestadora do serviço de esgotamento sanitário;

XLVII - 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;

XLVIII - ponto de utilização: extremidade da tubulação em que ocorre a tomada d'água para uso nas instalações internas da unidade usuária, com o auxílio de um dispositivo regulador de vazão, a exemplo de torneiras, mangueiras e chuveiros;

XLIX - PQMI: Plano Quadrienal de Metas e Investimentos, componente do respectivo Contrato de Programa;

L - preposto: pessoa física que, devidamente identificada, representa a Prestadora e executa as suas ordens, podendo dela ser nomeado, empregado ou terceirizado;

LI - prestadora: pessoa jurídica responsável pela execução dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, seja o seu titular ou uma entidade por ele delegada, submetida à regulação da AGERSA;

LII - ramal condominial de esgoto: conjunto de tubulações que passa de imóvel a imóvel, pelo caminho mais simples, coletando os esgotos de cada residência que compõe o condomínio através de caixa de passagem;

LIII - 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, de responsabilidade da Prestadora, que o dimensiona, executa, mantém e repara;

LIV - 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, de responsabilidade da Prestadora, que o dimensiona, executa, mantém e repara;

LV - rateio de consumo coletivo: diferença positiva entre o volume registrado no hidrômetro principal e o somatório dos volumes registrados nos medidores individualizados, dividido pelo número de unidades consumidoras;

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

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

LVIII - registro: peça utilizada para ligar e desligar e também controlar a pressão do fluxo de água em um ponto de utilização;

LIX - religação: procedimento efetuado pela Prestadora para restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária após a interrupção no seu fornecimento, promovida também pela Prestadora;

LX - reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água, destinado a armazenar água tratada para compensar as variações horárias de consumo, assegurar pressão suficiente para a distribuição e garantir o abastecimento em momentos de manutenção nas redes;

LXI - reservatório predial: componente da instalação predial de água, destinado ao armazenamento de água para um imóvel;

LXII - sistema condominial de esgoto: unidade coletora de esgotamento sanitário, atendida por um ramal predial, constituída, mediante termo de adesão, de forma solidária e sob a coordenação da Prestadora, por moradores de um conjunto de imóveis integrantes de uma mesma quadra - área urbanizada, ou um aglomerado de vizinhança - área não urbanizada;

LXIII - serviços ou atividades públicas essenciais: estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas, tais como hospitais, creches, postos de saúde e escolas;

LXIV - 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;

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

LXVI - subadutora: conduto que se inicia em um reservatório de distribuição e termina em outro reservatório;

LXVII - sucessão empresarial: transferência de estabelecimento empresarial da qual decorrem efeitos obrigacionais consistentes na assunção da responsabilidade, pelo adquirente, pelo pagamento dos débitos anteriores à referida transferência, desde que regularmente contabilizados, continuando o devedor primitivo solidariamente obrigado pelo prazo de um ano, a partir da publicação na imprensa oficial, quanto aos créditos vencidos, e da data do vencimento, quanto aos demais;

LXVIII - tarifa: prestação pecuniária devida pelos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, estipulada com base numa estrutura de remuneração e de cobrança, homologada pela AGERSA, cuja valor pode ser fixo ou variável em um determinado período de apuração, segundo faixas de consumo e categoria de usuário, para fins de remuneração pela prestação dos referidos serviços, com base no volume consumido de água, podendo ser progressiva, em razão do consumo;

LXIX - Tabela de Preços dos Serviços: documento em que constam os preços cobrados pela execução de serviços especiais pela Prestadora, sujeito a reajuste e revisão periódicas;

LXX - Tabela de Prazos dos Serviços: documento em que constam os prazos máximos para a execução de serviços especiais pela Prestadora;

LXXI - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendida por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

LXXII - usuário: usuário efetivo ou usuário responsável;

LXXIII - usuário efetivo: pessoa física que de fato utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que está sujeita às normas legais, regulamentares e contratuais decorrentes de tal uso;

LXXIV - usuário responsável: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, usuário efetivo ou potencial dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que celebra contrato específico ou de adesão, responsável pelo pagamento das faturas relativas aos serviços prestados e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

CAPÍTULO IV
DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 5º Toda edificação 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 11.445, de 05/01/2007 regulamentada pelo Decreto Federal 7.217, de 21/06/2010 e na Lei Estadual 7.307, de 23/01/1998, regulamentada pelo Decreto Estadual 7.765, de 08/03/2000, respeitadas as exigências técnicas da Prestadora dos serviços.

§1º O prazo máximo para a efetivação da interligação referida no *caput* é de até 90 (noventa) dias, a partir da data em que for comunicado de que o equipamento público se encontra disponível.

§2º É obrigatório que todo imóvel disponha de instalação predial de esgoto sanitário do tipo separador absoluto, para fins de interligação à rede coletora, devendo as instalações prediais de esgoto ser definidas, dimensionadas e projetadas conforme as normas da ABNT, sem prejuízos das normas operacionais da Prestadora ou legislações específicas.

§3º É obrigatória a construção de caixa de gordura para as águas servidas, provenientes de cozinhas.

§4º As instalações prediais de esgoto dos estabelecimentos que produzam resíduos arenosos e oleosos devem, obrigatoriamente, dispor de caixas separadoras, de modo a impedir que sejam lançados nas redes coletoras, devendo o responsável promover a adequada destinação final das descargas provenientes de limpeza das respectivas caixas de retenção.

§5º Havendo necessidade de realização de obras no imóvel para a ligação à rede pública, o prazo previsto no parágrafo anterior poderá ser prorrogado por até igual período, uma única vez, mediante solicitação do interessado.

§6º Havendo necessidade de elevação mecânica (bombeamento) para a ligação do esgoto sanitário do imóvel à rede pública, o prazo será de até 150 (cento e cinquenta) dias, a partir da data do recebimento da comunicação.

§7º Nos logradouros onde houver rede coletora de esgotos implantada, a Prestadora poderá:

I - exigir do usuário o valor do serviço, observados os prazos previstos nos **§§ 1º**, **5º** e **6º**, tão logo seja ele posto à sua disposição;

II - condicionar o atendimento de pedido de ligação de água à ligação prévia do imóvel à rede de esgotamento sanitário.

§8º É vedada a ligação de esgotos à rede pública de águas pluviais, e vice-versa, nos logradouros com rede coletora instalada, sujeitando-se o infrator às medidas administrativas e às sanções previstas na legislação, em especial aquelas previstas na Lei Estadual 7.307, de 23/01/1998.

§9º Na ausência de rede pública de esgotamento sanitário serão admitidas soluções individuais, observadas as normas editadas pelo Ente Regulador e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambientais, de saúde e de recursos hídricos.

§10 Os despejos industriais que, por sua natureza, não possam ser lançados diretamente na rede coletora, deverão ser submetidos a um processo de tratamento, implantado pelas próprias indústrias, observadas as normas e legislação ambiental do Estado.

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 o interessado quanto à a obrigatoriedade de:

I - apresentar, para a identificação pessoal:

a) se pessoa física, carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto, válido em todo território nacional (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais, Cédula de identidade de estrangeiro , etc.), bem como o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF) junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, Ministério da Fazenda;

b) se pessoa jurídica, documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, Ministério da Fazenda, Contrato social ou estatuto da pessoa jurídica (registrado na Junta Comercial), devendo todas as alterações posteriores serem informadas, bem como RG e CPF do(s) seu(s) representante(s) legal(is);

c) se condomínio regularmente constituído, documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, Ministério da Fazenda, Convenção registrada no RGI (Registro Geral de Imóveis), acompanhada da ata de assembleia de eleição do síndico, levada a registro oficial, e Estatuto;

d) se ente despersonalizado distinto do condomínio, documentos do administrador do(s) bem(ns) devidamente mencionado em ata, comprovando a representação do ente, o qual será o responsável pela matrícula;

II - apresentar, para o imóvel respectivo:

a) um dos seguintes documentos comprobatórios da sua propriedade ou posse: 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);

b) um comprovante de endereço atualizado (conta de energia ou telefone fixo) e Termo de Responsabilidade do Imóvel fornecido pela Prestadora e necessariamente assinado pelo interessado, na ausência de documentos comprobatórios da sua propriedade ou posse.

III - efetuar o pagamento mensal pelos serviços prestados de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com a estrutura tarifária vigente, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do art. 113 do presente regulamento;

IV - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes, em especial, as da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, órgão responsável pela normalização técnica no Brasil, bem como os padrões estabelecidos pela Prestadora, postos à disposição do interessado para seu

conhecimento e informação, sob pena de não efetivação da ligação ou da interrupção da prestação dos serviços, esta nos termos do art. 113 do presente regulamento (NR);
(Redação pela Resolução AGERSA nº 005, de 24 de setembro de 2019)

V - dispor de reservação domiciliar dimensionada de acordo com a NBR 5.626/98, que define que a reservação total a ser acumulada nos reservatórios inferior e superior não deve ser menor do que consumo diário e nem a este superior em três vezes, observado o disposto no §5º deste artigo e nos artigos 10 e 42 (NR); (Redação pela Resolução AGERSA nº 005, de 24 de setembro de 2019)

VI – (REVOGADO); (Redação pela Resolução AGERSA nº 002, de 15 de maio de 2019)

VII - adquirir e instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixa padrão destinada à instalação de hidrômetros e outros acessórios, conforme orientações fornecidas pela Prestadora;

VIII - 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;

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

X - celebrar o respectivo instrumento de contratação para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

XI - fornecer as informações referentes às características físicas, número de economias , natureza das atividades desenvolvidas, a finalidade da utilização da água, bem como a população estimada que será atendida e a demanda diária de vazão, comunicando eventuais alterações supervenientes da unidade usuária; e

XII - pagar valor referente a vistoria, conforme Tabela de Preços dos Serviços, a partir da 2ª visita da Prestadora, quando não tiverem sido resolvidas as pendências de responsabilidade do usuário para execução da ligação de água e/ou esgoto.

§1º Ainda para efetivação da ligação de água e/ou de esgoto, a Prestadora dos serviços cientificará o interessado quanto à eventual necessidade de:

I - execução de serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos da Prestadora ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

II - obtenção de autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras ou linhas distribuidoras, interceptores ou redes coletoras de esgoto, quando forem destinados ao uso exclusivo do interessado;

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

IV - participação nos custos relativos às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

V - adoção das providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação;

VI - aprovação, junto à Prestadora, do 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

VII - solicitação, junto à Prestadora, da análise de viabilidade de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme disposto no art. 27.

§2º A Prestadora deverá encaminhar aos novos usuários cópia do instrumento da contratação ou do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura, devendo

mantê-la permanentemente disponível e de fácil acesso em todos os seus canais de comunicação (*site* e loja de atendimento).

§3º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

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

§5º O interessado deve realizar uma consulta prévia à Prestadora, visando obter informações sobre as características da oferta de água no local do pedido de ligação, inquirindo em particular sobre eventuais limitações nas vazões disponíveis, regime de variação de pressões, características da água, constância de abastecimento e outras questões que julgar relevantes, especialmente para fins de determinação da necessidade de elevar a pressão da água por meio de bomba do reservatório inferior para o superior, nos casos em que a pressão disponível na fonte de abastecimento for insuficiente para o abastecimento do tipo direto, ou para suprimento do reservatório elevado, no caso de abastecimento do tipo indireto, observado o disposto no art. 112, caput e seus parágrafos. (Incluído pela Resolução AGERSA nº 005, de 24 de setembro de 2019)

§6º A impossibilidade de efetuar a ligação na ausência da instalação elevatória predial será cientificada ao interessado, com as justificativas para o indeferimento. (Incluído pela Resolução AGERSA nº 005, de 24 de setembro de 2019)

7º Na forma das normas técnicas em vigor, em especial a NBR 5626, as instalações prediais de água fria devem ser projetadas de modo que, durante a vida útil do edifício que as contém, garantam o fornecimento de água de forma contínua, em quantidade adequada e com pressões e velocidades compatíveis com o perfeito funcionamento dos aparelhos sanitários, peças de utilização e demais componentes. (Incluído pela Resolução AGERSA nº 005, de 24 de setembro de 2019)

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

III - pendente em nome de terceiros.

§ 2º As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam quando tiver havido sucessão empresarial.

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 art. 28; 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.

§2º Quando os projetos ou os serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, a Prestadora 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 único número de matrícula.

Art. 10 O interessado, no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto, será orientado sobre o disposto nesta Resolução, ficando a ela vinculado em todos os seus termos.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a Prestadora deverá informar ao interessado, por escrito, incluída a comunicação em meio digital, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 11 As ligações de água e/ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal e/ou entidade do meio ambiente competente ou, ainda, 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, 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/ou de esgoto em barracas, quiosques, lanchonetes, “foodtrucks” e outros estabelecimentos, fixos ou ambulantes, situados em via pública, 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 Associação Brasileira de Normas Técnicas - 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 a leitura do hidrômetro, bem como a instalação e a 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 deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas no art. 28 desta Resolução, na legislação e nos regulamentos aplicáveis.

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

§2º Os projetos e as 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.

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

§4º A Prestadora deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

I - todas as 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, com exceção das supervenientes ao seu parecer quanto ao projeto ou à obra.

§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 exaradas pelo Ente Regulador, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser viavelmente beneficiados.

Seção III
Das ligações temporárias

Art. 17 As ligações temporárias poderão ser realizadas em obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos que não sejam obras de construção civil nem edificações.

Art. 18 No pedido de ligação temporária, o interessado deverá declarar todas as informações, em especial a sua finalidade e o prazo estimado de sua duração, indispensáveis ao cálculo aproximado do consumo de água e do volume correspondente de esgoto, bem como o valor da caução.

§1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, e poderão ser prorrogadas, por prazo certo, a critério da Prestadora, mediante solicitação formal do usuário, observado o art. 17.

§2º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, 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 de consumo estimado 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 os demais, 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, no pedido de ligação temporária para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, as plantas ou os croquis das instalações provisórias.

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

I - preparar as instalações provisórias de acordo com as plantas ou os croquis mencionados no *caput* deste artigo;

II - efetuar o pagamento dos valores previstos nos respectivos orçamentos e levantamentos, conforme os §§2º e 3º do art. 18; e

III - apresentar as devidas licenças emitidas 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 pelos órgãos ambientais.

Art. 22 Findo o prazo estipulado no *caput* do art. 18, não havendo solicitação de prorrogação, a Prestadora efetuará a interrupção do fornecimento de água, conforme o inciso III do §1º do art. 113.

Seção IV
Das ligações definitivas

Art. 23 As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado à Prestadora com a 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 produzido.

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

Parágrafo único. O proprietário deverá comprovar à 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 art. 26.

Art. 26 Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá:

I - preparar as instalações de acordo com os padrões da Prestadora, as quais serão submetidas à sua vistoria;

II - estar de acordo com o pagamento das despesas decorrentes da ligação; e,

III - nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

§1º A vistoria para atendimento do pedido de ligação verificará:

I - a existência da instalação predial de água e de esgoto e sua adequação às normas técnicas e padrões da Prestadora; e

II - os dados cadastrais da unidade usuária, em conformidade com os incisos IV, V, VI, VII, VIII, IX e XI do art. 6º,;

§2º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a Prestadora deverá informar ao interessado, por escrito, incluída a comunicação em meio digital, 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.

I - Em situações excepcionais, a ligação de água poderá ser executada antes da ligação de esgoto, desde que fique previamente autorizada pelo usuário, por escrito, a sua posterior execução pela Prestadora.

II - 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 do SES, após parecer técnico da análise de viabilidade de abastecimento de água e esgotamento sanitário emitida pela Prestadora, os projetos da rede distribuidora de água e de 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 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 responsável a aquisição e a montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme especificações técnicas fornecidas pela Prestadora.

§2º 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 responsável.

§3º Incumbem também ao usuário responsável as obras de elevação mecânica (bombeamento), necessárias ao esgotamento do imóvel, nos casos em que o ponto de coleta esteja situado abaixo do nível da rede pública de coleta de esgoto.

§4º Caso as distâncias sejam maiores que as descritas no *caput* deste artigo, e após a análise de viabilidade técnica, Prestadora cobrará do usuário responsável os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, conforme Tabela de Preços dos Serviços homologada pela AGERSA.

§5º 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.

§6º Nos casos de condomínios horizontais e nas edificações verticais, a Prestadora fornecerá água em uma única ligação, independentemente da medição das economias serem individualizadas 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.

§7º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, a Prestadora acatará a individualização da medição de água, às expensas dos usuários responsáveis, desde que atenda aos padrões por ela definidos.

§8º 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.

§9º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário responsável, a Prestadora poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§10 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 pela Prestadora caracteriza uma relação de natureza contratual, incumbindo ao usuário responsável o pagamento pelos serviços prestados, bem como a informação e a atualização dos seus dados cadastrais e o cumprimento das demais obrigações pertinentes, seja ele o usuário efetivo ou não dos referidos serviços.

Parágrafo único. O usuário tem direito à oferta dos serviços em condições adequadas, visando ao seu pleno e satisfatório atendimento.

Art. 30 A Prestadora deverá encaminhar aos novos usuários cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura, devendo mantê-la permanentemente disponível e de fácil acesso em todos os seus canais de comunicação (*site* e loja de atendimento).

Parágrafo único. A AGERSA deverá aprovar o modelo do contrato de adesão proposto pela Prestadora.

Art. 31 É indispensável a celebração de contrato específico de abastecimento de água e/ou contrato específico 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;

V - nos casos de medição individualizada em condomínio, em que serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio de consumo coletivo; 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 art. 8º, inciso II.

Parágrafo único. Como condição para sua validade, a AGERSA aprovará, previamente, os modelos de contratos.

Art. 32 O contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário mencionado no art. 31 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 esgoto coletado;

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

IV - condições para o tratamento dos despejos não domésticos, para seu posterior lançamento na rede de esgotos;

V - responsabilidades e critérios de rateio de consumo coletivo, nos casos de medição individualizada em condomínio;

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

VII - 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 PREÇOS E PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 33 As solicitações relacionadas aos 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, homologados pela AGERSA.

§1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo, bem como os preços respectivos, deverão constar da Tabela de Preços e na Tabela de Prazos dos Serviços, homologadas pela AGERSA e disponibilizadas aos interessados.

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

§3º A Prestadora fará sua análise e emitirá a carta de viabilidade de abastecimento de água e esgotamento sanitário ao interessado desde que este tenha apresentado os dados necessários à referida análise e pagado o valor do serviço, conforme Tabela de Preços dos Serviços.

Art. 34 A Prestadora terá prazo, conforme definido na Tabela de Prazos dos Serviços, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para a conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do art. 8º, 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 Quando a execução das obras estiver prevista no cronograma do Plano Quadrienal de Metas e Investimentos - PQMI, os prazos a serem cumpridos serão aqueles previstos neste instrumento.

Parágrafo único. Nos demais casos, satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, quando for de responsabilidade da Prestadora a execução das obras, esta 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.

Art. 36 O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores será estabelecido de comum acordo entre a Prestadora e o Poder Público titular dos serviços.

Art. 37 Os prazos para o início e a conclusão das obras e serviços a cargo da Prestadora serão suspensos quando:

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

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

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

IV - houver 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, sendo o usuário novamente cientificado do fato.

CAPÍTULO VII
DAS INSTALAÇÕES

Seção I
Das instalações das unidades usuárias de água e esgoto

Art. 38 As instalações prediais deverão ser definidas, projetadas e construídas conforme Norma Técnica existente, sem prejuízo das normas operacionais da Prestadora e o que dispõe a legislação específica.

§ 1º A Prestadora se exime da responsabilidade pelos danos pessoais ou patrimoniais derivados de mau funcionamento das instalações prediais.

§ 2º 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.

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 responsável, 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;

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 aplicação das sanções previstas nesta Resolução;

VIII - o 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, sendo, portanto, necessária a utilização de bombeamento, mesmo com o fornecimento transcorrendo em pressões mínimas exigíveis na rede, em conformidade com o definido nas normas técnicas e regulamentares, ao usuário responsável incumbirá a construção, a operação e a manutenção do respectivo sistema de pressurização, obedecidas as especificações técnicas da Prestadora bem como atendidos os critérios referidos no art. 6º.

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, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as suas especificações técnicas.

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 obrigue o seu tratamento prévio, conforme legislação vigente.

Seção II
Dos ramais prediais

Art. 45 Os ramais prediais serão assentados pela Prestadora, observado o disposto nos arts. 24, 25 e 28.

Art. 46 Compete à Prestadora, quando solicitado e justificado, informar ao interessado, para seu atendimento, a pressão e a vazão na rede de distribuição e a capacidade de vazão da rede coletora.

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.

§1º Em imóveis com mais de uma economia, a instalação predial de água de cada uma delas 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.

§2º Nas ligações já existentes, a Prestadora 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 o remanejamento do ramal predial será de responsabilidade da Prestadora, sendo realizada com ônus para o usuário quando for por ele solicitada.

Art. 49 Para a 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 a manutenção dos ramais das quadras condominiais poderá ser atribuição dos usuários que, nesse caso, terão direito a uma tarifa diferenciada definida no termo de adesão assinado entre as partes interessadas.

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

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

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

Art. 50 Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar à Prestadora 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 responsável, o qual estará sujeito, ainda, à aplicação das penalidades previstas nos arts. 108 e 109.

Art. 53 A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrente de serviços solicitados pelo usuário e por ele autorizados, será de sua inteira responsabilidade.

Parágrafo único. A restauração de que trata este artigo ficará sob responsabilidade da Prestadora nos casos de manutenção ou, ainda, de serviço realizado por iniciativa e interesse da própria Prestadora.

Seção III
Das ligações rurais

Art. 54 As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais o admitirem.

§1º Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares, devendo o interessado 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 Nas ligações de água nas zonas rurais, o medidor deverá ser instalado na divisa ou entrada da propriedade.

§4º A pedido do usuário responsável, 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 serão estabelecidas as suas responsabilidades quanto aos riscos de sua utilização sem os devidos tratamentos, especialmente para o consumo humano.

CAPÍTULO VIII
DOS LOTEAMENTOS, DOS CONDOMÍNIOS, DAS RUAS PARTICULARES E DOS SIMILARES

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 aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e serão operadas pela Prestadora, devendo esta promover os seus cadastros.

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

Art. 56 A Prestadora admitirá a execução dos serviços pelo interessado, mediante sua solicitação 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.

Parágrafo único. 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, mediante acordo entre estes celebrado para tal fim, sem prejuízo das demais disposições deste capítulo.

Art. 58 As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e de 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 a realização dos testes, a avaliação do sistema em funcionamento, a elaboração e a aprovação do cadastro, observadas as posturas municipais vigentes e os procedimentos internos da Prestadora.

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 água e/ou esgoto, estas 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 art. 61.

Art. 61 O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de que trata este capítulo, obedecerão, 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 tubulações assentadas pelos interessados situadas antes dos pontos de entrega e após os pontos de coleta serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e as especificações previamente aprovados pela Prestadora.

Art. 62 Sempre que for ampliado o condomínio, o loteamento, o conjunto habitacional ou o 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 dos respectivos proprietários ou incorporadores.

CAPÍTULO IX
DOS SISTEMAS DE MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA DE ÁGUA

Seção I
Da propriedade, da operação e da manutenção das instalações

Art. 63 O projeto, a construção, as instalações, a operação e a manutenção dos Sistemas de Medição Individualizada de água em loteamentos, condomínios e edificações, por se situarem após o ponto de entrega da Prestadora e, portanto, no interior de propriedade privada, são de inteira responsabilidade dos seus interessados.

Art. 64 É facultado aos usuários optar pela apuração, pela análise e pelo processamento de suas contas pela Prestadora, desde que atendidos os padrões por ela estabelecidos e as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 65 A Prestadora poderá, se solicitada, e desde que as instalações atendam aos padrões e às normas vigentes, efetuar a aferição dos dispositivos de medição dos usuários e/ou condôminos, às expensas destes.

Parágrafo único. A retirada e a substituição de aparelhos de medição ou de qualquer outro componente do Sistema de Medição Individualizada é de responsabilidade exclusiva de seus proprietários.

Seção II
Da apuração dos consumos, do uso dos serviços e da emissão de contas individuais

Art. 66 É obrigatória a celebração de contrato individual específico com a Prestadora, estabelecendo as obrigações e os direitos dos usuários, proprietários de sistemas de medição

individualizada, para que ela possa efetuar a apuração dos consumos e a emissão das faturas para cada unidade autônoma de consumo em separado.

Art. 67 A apuração do uso dos serviços em edificações, condomínios, conjuntos habitacionais e quaisquer outras formas de ocupação, compreende o uso dos serviços por cada unidade usuária, autonomamente, e a sua utilização nas áreas de uso comum a todos os usuários e/ou condôminos.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas neste artigo, a diferença positiva apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos autônomos será rateada entre todas as unidades usuárias dos serviços (economias) e utilizada na determinação do valor final da fatura mensal dos serviços de responsabilidade de cada usuário, discriminadas as parcelas devidas.

Art. 68 A Prestadora procederá, desde que solicitada, à análise mensal dos consumos individuais e uso dos serviços, com emissão de laudo técnico, para auxiliar na apuração e no tratamento de divergências internas, as quais devem ser tratadas, em seguida, internamente pelos próprios moradores ou usuários dos serviços, junto aos seus respectivos condomínios ou associações.

Art. 69 À Prestadora deverá ser, obrigatoriamente, garantido o livre acesso às instalações e aos aparelhos de medição do Sistema de Medição Individualizada, ao padrão de ligação de água no ponto de entrega e ao ponto de coleta de esgoto.

CAPÍTULO X
DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

Art. 70 A Prestadora 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 Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - 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. 71 É de responsabilidade da Prestadora a instalação de hidrômetro nas unidades usuárias para controle do consumo de água, salvo nos casos de medição individualizada por economias, que será de responsabilidade do usuário.

Art. 72 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 à Prestadora, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações quando constatada a necessidade técnica da intervenção.

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

§4º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário, por meio de correspondência específica, que conterá as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§5º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, exceto quando se tratar de Sistema de Medição Individualizada, em que todos os custos são de

inteira responsabilidade das unidades usuárias dos serviços, será executada pela Prestadora, sempre que necessário, sem ônus para o usuário responsável.

§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 no mercado, exceto quando se tratar de unidades usuárias componentes de Sistema de Medição Individualizada, não poderá ser invocada pela Prestadora para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art. 73 Os selos instalados nos hidrômetros e nas conexões do ramal com o hidrômetro poderão ser rompidos apenas por preposto da Prestadora e deverão ter numeração específica, constante do cadastro comercial, atualizado a cada alteração documentada.

§1º É de responsabilidade da Prestadora a instalação de selos e/ou lacres no hidrômetro e nas conexões do ramal com o hidrômetro.

§2º O rompimento ou a violação de selos e/ou de lacres, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, ainda que não resulte em redução no faturamento, constitui infração punível com multa, mediante apuração, garantido ao usuário responsável o devido processo legal, na forma do Capítulo XVI - Das Infrações e Sanções aos Usuários.

Art. 74 O usuário assegurará ao preposto da Prestadora o livre acesso ao padrão de ligação de água e ao ponto de coleta de esgoto.

Art. 75 A verificação metrológica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação própria vigente.

Art. 76 O usuário poderá solicitar da Prestadora, sem ônus, a aferição dos instrumentos de medição, quando o laudo técnico da aferição demonstrar que o hidrômetro apresenta variações fora dos limites admissíveis pela regulamentação vigente, em seu prejuízo.

§1º A previsão do *caput* não se aplica aos usuários integrantes de Sistemas de Medição Individualizada.

§2º A Prestadora deverá informar o prazo máximo previsto para a realização da aferição, conforme definido na Tabela de Prazos dos Serviços, para possibilitar o seu acompanhamento pelo usuário.

§3º A Prestadora disponibilizará ao usuário o laudo técnico da aferição, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§4º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no art. 101 e seguintes.

§5º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem à legislação metrológica vigente.

CAPÍTULO XI
DA CLASSIFICAÇÃO E DO CADASTRO

Art. 77 A Prestadora classificará a unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel e a finalidade do abastecimento, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 78 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 Como a reclassificação da unidade usuária importa 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 pela Prestadora ou do pedido do usuário, hábil a dar-lhe conhecimento antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

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

§3º Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do interessado, Prestadora deverá realizar a cobrança referente às diferenças decorrentes do novo enquadramento tarifário.

Art. 79 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 com foto, válido em todo território nacional (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais, Cédula de identidade de estrangeiro, etc.);

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, do Ministério da Fazenda ;

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/subcategorias;

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 suas respectivas atualizações.

Art. 80 As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão classificadas nas seguintes categorias:

I - residencial: economia em que se estabeleça exclusivamente moradia, 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 incluída na classificação de comércio e serviços estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

III - industrial: economia em que sejam exercidas atividades incluídas na classificação de indústria estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

IV - pública: economias em que sejam exercidas atividades da administração pública direta e indireta das esferas federal, estadual e municipal, que não exerçam atividades econômicas.

§1º Todos os imóveis com ligação temporária serão classificados na categoria comercial;

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

I - 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 m² (cem metros quadrados);

II - conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

§3º Depois de concluídas as obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da economia, cabendo ao usuário promover a devida comunicação.

§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 ao volume consumido em 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 o classificado pela Prefeitura para fins de IPTU.

CAPÍTULO XII
DA RELIGAÇÃO

Art. 81 O procedimento de religação consiste no restabelecimento, pela Prestadora, dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 82 Cessados os motivos da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, a Prestadora restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, observados os prazos e as condições estabelecidas na Tabela de Preços e na Tabela de Prazos dos Serviços da Prestadora, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 121.

Art. 83 A Prestadora poderá implantar procedimento de religação de urgência, com prazo especial de execução estabelecido em conformidade com as normas expedidas pela AGERSA.

CAPÍTULO XIII
DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES

Seção I
Do consumo de água

Art. 84 Para os fins de determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em medidas e não medidas.

Art. 85 Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura atual realizada e a do ciclo 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 - com base na média aritmética dos consumos reais existentes no período, para ligações medidas com menos de doze meses.

§2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, quando decorrer de responsabilidade da Prestadora. Nos casos fortuitos ou de força maior ou, ainda, quando decorrer de responsabilidade do usuário, enquanto perdurar a impossibilidade de leitura.

§3º A Prestadora deverá comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro, caso seja de sua responsabilidade a obstaculização.

§4º 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.

§5º Caso se apure que o consumo medido no período é menor do que o consumo faturado, a Prestadora deverá proceder à devolução em dobro do valor cobrado e pago a maior, salvo os casos de faturamento efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo.

§6º 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. 86 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 pela AGERSA.

§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 de 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 a 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. 87 As leituras poderão ser efetuadas em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com 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, caso em que este somente se efetuará quando a soma de valores das parcelas atingir um valor predeterminado.

§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. 88 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. 89 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. 90 A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o volume de água cobrado, cujos critérios para a sua 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, caso em que 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 pela AGERSA.

CAPÍTULO XIV
DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

Seção I
Das faturas

Art. 91 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, com a fixação de datas para os seus vencimentos.

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

§2º A Prestadora 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, ainda, de incorreções no faturamento.

§4º São isentos do faturamento e da cobrança da tarifa de esgoto somente os imóveis desabitados, demolidos ou em ruína, as construções paradas e os terrenos, situações em que a ligação de água esteja fora de uso.

Art. 92 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. 93 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. 94 A fatura deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - número de matrícula;

III - classificação da unidade usuária;

IV - endereço da unidade usuária;

V - número do hidrômetro;

VI - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VII - datas da leitura anterior e da atual;

VIII - mês e ano de referência e datas da emissão e de vencimento da fatura;

IX - consumo de água do mês correspondente à fatura;

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

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

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso(s) de pagamento(s);

XIV - valor total a pagar;

XV - números dos telefones das Ouvidorias e endereços eletrônicos da Prestadora e do Ente Regulador;

XVI - informações sobre o controle da qualidade da água distribuída;

XVII - indicação da existência de parcelamento pactuado com a Prestadora;

XVIII - indicação de faturas vencidas e não pagas até aquela data; e

XIX - itens e custos dos serviços definidos pela AGERSA, de forma a permitir o seu controle direto pelo usuário final.

Parágrafo único. A AGERSA instituirá modelo de fatura para a efetivação do previsto no *caput* e seus incisos.

Art. 95 Além das informações relacionadas no art. 94, fica facultado à Prestadora incluir na fatura campanhas de educação ambiental e sanitária, veiculação de propagandas comerciais, bem como outras informações julgadas pertinentes, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens de conteúdo político-partidário.

Art. 96 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. 97 Nas unidades usuárias ligadas clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão aplicadas e cobradas 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 realização 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. 98 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do usuário responsável 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 unificação 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% (cinquenta por cento) do mínimo estabelecido por economia/mês.

Parágrafo único. O cancelamento ou a 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. 99 A Prestadora poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 100 A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado na Tabela Tarifária da Prestadora, aprovada pela AGERSA, de acordo com a categoria da unidade usuária.

Seção II
Das compensações do faturamento

Art. 101 Caso a Prestadora tenha faturado valores incorretos ou não tenha efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - nos casos de faturamento a menor, não poderá efetuar cobrança complementar.

II - nos casos de faturamento a maior, providenciar a devolução em dobro ao usuário das quantias recebidas indevidamente, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 42 da Lei 8.078, de 11/09/1990, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no art. 27 da mesma lei.

Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada, por opção declarada do usuário, seja esta por meio de compensação nas faturas subsequentes, seja em moeda corrente, até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, conforme art. 102.

Art. 102 Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, exceto nos casos de pagamentos em duplicidade, as tarifas e correções 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, atualizadas monetariamente conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) e acrescidas de juros de mora por dia de atraso após o vencimento dos prazos definidos para pagamento conforme critérios definidos no art. 105;

II - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, atualizadas monetariamente conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) e acrescidas de juros de mora por dia em relação aos respectivos vencimentos, conforme critérios definidos no art. 105.

Parágrafo único - As diferenças a cobrar ou a devolver devem ser apuradas mês a mês, de acordo com os padrões estabelecidos na estrutura de faturamento da Prestadora.

Art. 103 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;

III - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

IV - ao direito de recurso previsto no §1º deste artigo; e

V - à tarifa utilizada.

§1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou aos respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto à 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
De outros serviços cobráveis

Art. 104 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 nos arts. 75 e 76;

III - religação de unidade usuária;

IV - religação de urgência;

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

VI - ligação intradomiciliar de esgoto;

VII - remanejamento de rede coletora ou ramal condominial; e

VIII - outros serviços disponibilizados pela Prestadora, devidamente aprovados pela AGERSA.

§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 delegação, 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 da 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 Tabela de Prazos dos Serviços, homologados pela AGERSA e disponibilizados aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessário.

CAPÍTULO XV
DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 105 As faturas não quitadas até a data do seu vencimento 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.

Parágrafo único. O pagamento de uma fatura não implica na quitação de eventuais débitos anteriores.

Art. 106 Tendo ocorrido o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 107 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 XVI
DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 108 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 limitador de consumo;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas 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 - obstrução da rede coletora de esgoto por mau uso do sistema, como por exemplo, lançamento de gordura ou resíduos sólidos;

IX - lançamentos de óleos e graxas e de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto;

X - impedimento injustificado da realização de inspeção ou fiscalização por prepostos da Prestadora;

XI - adulteração de documentos da Prestadora, pelo usuário ou, ainda, por terceiros, em seu benefício;

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 ou nesta Resolução.

Art. 109 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 registro de ocorrência policial e de ação judicial as infrações cometidas pelos usuários que, ainda, estarão sujeitos à interrupção do fornecimento de água.

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

Art. 110 É assegurado ao infrator o direito de apresentar defesa à Prestadora, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao do 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 da defesa pela Prestadora ou do recurso pelo Ente Regulador, não haverá interrupção da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

Art. 111 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 de danos causados nas instalações da Prestadora, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, sem prejuízo de outras sanções legais previstas.

CAPÍTULO XVII
DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES

Seção I
Da pressão na rede de abastecimento de água

Art. 112 A Prestadora assegurará pressão dinâmica mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) – equivalente a 100 kPa – e pressão estática máxima de 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) – equivalente a 500 kPa –, referidos ao nível do eixo da respectiva via pública, em qualquer ponto da rede de distribuição de água, conforme disposição da NBR 12.218 da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (item “5.4 Zonas de pressão”).

§1º Os valores da pressão estática poderão ser superiores à máxima e da pressão dinâmica, inferiores à mínima, desde que haja justificativa técnica e econômica pela Prestadora.

§2º A redução temporária da pressão dinâmica mínima prevista no *caput* deste artigo, em razão de obras de reparação, manutenção ou interconexão de novas redes por parte da Prestadora, exige desta a emissão de aviso prévio aos usuários e ao Ente Regulador, nos termos do art. 113, exceto nos casos dos serviços emergenciais.

§ 3º Em situações críticas de escassez hídrica, fica a Prestadora autorizada a promover, como uma das ações de racionamento do abastecimento público, homologadas pelo Ente Regulador, a redução da pressão na rede de distribuição de água.

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

Art. 113 A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve obedecer ao princípio da continuidade, podendo ser interrompida pela Prestadora nas hipóteses de emergência ou após prévio aviso, em especial:

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

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 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção, nos seguintes casos:

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

II - inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação de serviços;

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

§2º As interrupções programadas serão previamente comunicadas ao regulador e aos usuários com a antecedência mínima de 48 (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, minimamente, o atendimento de suas necessidades.

Art. 114 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 art. 113;

b) desapropriação do imóvel;

c) unificação 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. 115 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, esta poderá estabelecer planos de racionalização e/ou intermitência para reduzir as consequências de falta de água, ao mínimo.

§2º Nos casos de estiagem prolongada ou de contaminação de recursos hídricos que ensejarem declaração de situação de emergência ou de calamidade pública, a Prestadora poderá, mediante prévia aprovação do Ente Regulador, estabelecer planos de racionamento e adotar mecanismos tarifários de contingência, com objetivo de cobrir custos adicionais decorrentes, garantindo o equilíbrio financeiro da prestação do serviço e a gestão da demanda, tais como, aplicar tarifas de contingência, reclassificar usuários, contemplar prioritariamente aqueles com atividades relevantes às comunidades e determinar penalidade aos infratores, inclusive com a interrupção do abastecimento.

§3º A tarifa de contingência, caso adotada, incidirá, preferencialmente, sobre os consumidores que ultrapassarem os limites definidos no racionamento.

Seção III
Da Interrupção pela Ausência de Relação Contratual ou Delegação para Fornecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário e Das Situações de Emergência

Art. 116 A Prestadora deverá interromper a prestação dos serviços, de forma imediata, nos casos de existência de ligação clandestina para a utilização dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, sem que haja relação contratual preestabelecida.

Art. 117 Quando constatado o abastecimento de água a terceiros por aquele que não possua delegação para a prestação dos serviços, a Prestadora deverá interromper, de forma imediata, as interligações correspondentes, ou, havendo impossibilidade técnica, interromper o fornecimento.

Seção IV
Da Interrupção Precedida de Notificação

Art. 118 Faculta-se à Prestadora interromper a prestação dos serviços por razões de ordem técnica ou de segurança na unidade usuária, precedida da notificação prevista no §1º do art. 40 da Lei Federal 11.445, de 05/01/2017, nos casos descritos no art. 113.

Parágrafo único. A notificação de que trata o *caput* deste artigo deverá ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura.

Art. 119 A interrupção dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, precedida da notificação, ocorre pelo:

I - não pagamento da fatura relativa à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

II - não pagamento de serviços cobráveis, previstos no art. 104;

III - descumprimento das obrigações constantes dos arts. 41, 135 e 136;

IV - não pagamento de prejuízos causados nas instalações da Prestadora, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao usuário, desde que vinculados à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

§1º Na hipótese dos incisos I e II, a apresentação da quitação do débito à equipe responsável, no momento precedente à interrupção do fornecimento, obsta sua efetivação.

§2º Na hipótese dos incisos I e II, para estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social, deverá ocorrer um intervalo mínimo de 60 (sessenta) dias entre a data de vencimento da fatura e a data prevista para a interrupção no fornecimento.

§3º Após a notificação de que trata o *caput*, caso não se efetue a interrupção dos serviços, a Prestadora deverá incluir em destaque nas faturas subsequentes a informação da existência de obrigações pendentes e a possibilidade de, a qualquer momento, haver a interrupção do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em decorrência do não cumprimento dessas obrigações.

§4º A Prestadora deverá adotar o horário das 08:00 às 17:30, em dias úteis, para a execução da interrupção do fornecimento da unidade usuária.

Seção V
Da Notificação

Art. 120 Para a notificação de interrupção dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário da unidade usuária, conforme previsto na Seção IV deste Capítulo, a Prestadora deverá observar as seguintes condições:

I - a notificação deverá ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura, com antecedência mínima de:

a) 3 (três) dias, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
b) 30 (trinta) dias, nos casos de inadimplemento, observado o disposto no §2º doa artigo 119.

II - para encerramento das relações contratuais, a informação do prazo em que este se dará, conforme disposto no art. 113, §1º, inciso III e no art. 137 e seus incisos

§1º A notificação a pessoa que preste serviço público e cuja atividade sofra prejuízo, deverá ser feita ao Poder Público local, de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§2º A notificação ao usuário responsável pela unidade usuária, devidamente cadastrada junto à Prestadora, onde existam pessoas que utilizem equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, deve ser feita de forma escrita, específica e com entrega comprovada.

§3º Na interrupção imediata do fornecimento, motivada pela caracterização de situação emergencial, a distribuidora deverá notificar o usuário a respeito do disposto nos incisos I e III do art 113, de forma escrita, específica e com entrega comprovada ou através de publicação nos meios de comunicação de grande circulação ou audiência.

Seção VI
Da Interrupção Indevida

Art. 121 A interrupção do fornecimento é considerada indevida quando o pagamento da fatura for realizado até a data limite prevista para tanto na notificação ou, ainda, quando esta for efetuada sem observar o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. Constatada a interrupção indevida dos serviços, a Prestadora fica obrigada a efetuar a religação da unidade usuária, sem ônus para o usuário responsável, em até 6 (seis) horas da constatação, independentemente do momento em que esta ocorra.

Seção VII
Da Religação à Revelia

Art. 122 A religação da unidade usuária à revelia da Prestadora enseja nova interrupção dos serviços de forma imediata, assim como a possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores homologados pela AGERSA, e o faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças previstas nessa Resolução.

§1º A cobrança do custo administrativo de que trata o *caput* se dá com a comprovação da ocorrência mediante a emissão de formulário próprio da Prestadora, devendo nele constar, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário responsável;

II - endereço da unidade usuária;

III - código de identificação da unidade usuária;

IV - identificação e leitura do medidor;

V - data e hora da constatação da ocorrência; e

VI - identificação e assinatura do funcionário da Prestadora.

§2º O formulário deverá ser emitido em, no mínimo, 2 (duas) vias, devendo uma via ser entregue ao usuário.

Seção VIII
Da Religação da Unidade

Art. 123 Os prazos para religação de unidades usuárias que tiveram seu abastecimento interrompido, uma vez cessados os motivos que originaram a interrupção, encontram-se definidos na Tabela de Prazos dos Serviços que integra esse regulamento e devem ser atendidos pela Prestadora.

§1º A contagem do prazo para a efetivação da religação deve ser:

I - para religação normal, o que primeiro ocorrer:

a) a partir da comunicação de pagamento pelo usuário, obrigando-se este a comprovar a quitação dos débitos por meio digital ou no momento da religação; ou

b) a partir da baixa do débito no sistema da Prestadora.

II - para religação de urgência, a partir da solicitação, obrigando-se o usuário a comprovar a quitação dos débitos por meio digital ou no momento da religação.

§2º Para a execução da religação de unidade usuária, a Prestadora deverá adotar, no mínimo, o horário previsto no §4º do art. 119.

§3º A contagem dos prazos para religação se inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da Prestadora ou com a solicitação para a religação, quando estas ocorrerem em dias úteis, entre 8:00 e 16:00.

§4º Quando a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou a solicitação para a religação ocorrerem após as 16:00 ou em dia não útil, o início da contagem dos prazos se dá a partir das 8:00 da manhã do dia útil subsequente.

§5º Quando da comunicação de pagamento ou da solicitação para a religação, a Prestadora deverá informar ao interessado os valores, prazos para a execução do serviço, assim como, o período do dia em que são realizados os serviços relativos à religação normal e de urgência.

CAPÍTULO XVIII
DAS RESPONSABILIDADES

Seção I
Da Prestadora

Art. 124 A Prestadora deverá atender às solicitações e às reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na Tabela de Prazos dos Serviços da Prestadora, aprovada pela AGERSA.

Art. 125 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 possibilite ao usuário ter acesso a todos os serviços disponíveis e ser atendido em todas suas solicitações e reclamações.

§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 às pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal 10.048, de 08/11/2000.

Art. 126 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 solicitação ou 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 na Tabela de Prazos dos Serviços da Prestadora, homologada pela AGERSA.

Art. 127 A Prestadora deverá comunicar ao usuário, no prazo estabelecido na Tabela de Prazos dos Serviços quais as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações.

§1º Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, a Prestadora deverá informar o respectivo número do protocolo 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. 128 A Prestadora deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes ao 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.

§1º As tarifas serão fixadas de forma clara e objetiva, devendo os reajustes e as revisões serem tornados públicos com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à sua aplicação.

§2º A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referida no §5º do art. 104, 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. 129 Os tempos de atendimento às solicitações e às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos considerando como parâmetros o momento da notificação à Prestadora e o da regularização ou do encerramento do serviço.

Art. 130 A Prestadora deverá promover campanhas de redução do desperdício de água, de utilização racional da água tratada, de uso adequado das instalações sanitárias, de preservação do meio ambiente, de regularização de ligações, de divulgação de direitos e deveres dos usuários, bem como de outras concernentes ao desempennho eficiente e sustentável dos serviços.

Art. 131 A Prestadora é responsável pela prestação adequada de serviços a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança,

atualidade, generalidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação e prestando as informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a interrupção efetuada por motivo de manutenção, nos termos dos arts. 113 a 115 desta Resolução.

§2º A Prestadora deverá elaborar instrumentos de gestão de riscos, contemplando medidas de contingência, enfrentamento de situações emergenciais, dentre outros, inclusive medidas de racionamento, nos sistemas por ela operados, nos moldes definidos em Resolução específica do Ente Regulador.

§3º Os planos de emergência e de contingência deverão contemplar ações que garantam o abastecimento quando o tempo de interrupção for superior a 24 (vinte quatro) horas.

Art. 132 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 lhes sejam causados.

§1º O ressarcimento, quando cabível, 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 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador.

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

Art. 133 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. 134 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.

Parágrafo único. A Prestadora não será responsável, ainda que tenha procedido a vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos ou vícios nas instalações internas do usuário, bem como de sua má utilização.

Art. 135 O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e dos equipamentos de medição e outros dispositivos da Prestadora, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 136 É vedada toda e qualquer construção sobre adutoras, redes e dentro dos limites da faixa de servidão.

CAPÍTULO XIX
DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 137 O encerramento da relação contratual entre a Prestadora e o usuário será efetuado:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos, 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 restabelecida a prestação dos serviços em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

CAPÍTULO XX
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 138 A requerimento do interessado, para efeito de concessão do "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. 139 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 à Prestadora ou ao Ente Regulador, assim como poderão ser instados a cooperar na fiscalização da Prestadora.

Art. 140 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 delegação.

Art. 141 Cabe à AGERSA resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências da Prestadora com os usuários.

Parágrafo único. Na solução desses casos, a AGERSA poderá considerar o que dispuserem as normas e os procedimentos da Prestadora.

Art. 142 Não será permitida a remissão de dívidas, a prestação de serviços gratuitos, nem a prestação de serviços com abatimento de preços, exceto aqueles já previstos na estrutura tarifária homologada pela AGERSA.

Art. 143 Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e se incluirá o do vencimento, devendo-se iniciar e concluir em dias úteis.

Art. 144 Integram este regulamento o Anexo I - Modelo de Contrato de Adesão e o Anexo II - Tabela de Prazos dos Serviços.

Art. 145 A Tabela de Preços dos Serviços será publicada através de Resolução específica.

Art. 146 Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 147 Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Resolução Coresab nº 001, de 16 de março de 2011.

Salvador, 17 de julho de 2017

Walter Antonio de Oliveira Júnior
Diretor Geral

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

Contrato nº.....

A EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO S.A., sociedade de economia mista, instituída pela Lei Estadual 2.929, de 11 de maio de 1974, empresa responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário na área de delegação 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 no município de ....., Estado da Bahia, doravante denominado USUÁRIO, e quando ambos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal 8.078, de 11/09/1990, a Lei Federal 11.445, de 05/01/2007, o Decreto Federal 7.217, de 21/06/2010, a Lei Estadual 7.307, de 23/01/1998, o Decreto Estadual 7.765, de 08/03/2000, a Lei Estadual 11.172, de 01/12/2008, a Lei Estadual 12.602, de 29/11/2012, a Resolução AGERSA nº 002, de 17 de julho de 2017, e futuras alterações, aderem de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, na forma de Contrato de Adesão, que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto deste contrato o fornecimento de água tratada ao usuário e/ou a coleta e a destinação final de seus esgotos sanitários pela EMBASA.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições, sem prejuízo das demais previstas na legislação setorial, em especial, na Resolução AGERSA nº 002, de 17 de julho de 2017:

- Abastecimento de água: fornecimento de água potável ao usuário final, por meio de ligação à rede distribuidora ou, transitoriamente, por meio de soluções ou fontes coletivas alternativas como as torneiras públicas, os chafarizes, os poços comunitários e os veículos transportadores exclusivos;

- Aferição do hidrômetro: verificação metrológica que tem por objetivo atestar a confiabilidade do instrumento medidor, por meio da utilização de padrões certificados para comparação e confronto dos resultados, consideradas as faixas de aceitação;

- AGERSA: Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia é uma Autarquia em Regime Especial, criada pela Lei 12.602 de 29 de novembro de 2012, e vinculada à Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento – SIHS, que tem a competência de exercer as atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, mediante delegação, enquanto não houver Ente Regulador criado pelo Município, ou agrupamento dos Municípios, por meio de cooperação ou coordenação federativa;

- Cadastro: conjunto de informações descritivas, quantitativas e qualitativas, bem como de representações simbólicas e gráficas que identifica, caracteriza, classifica, referencia (ponto de amarração) e localiza usuários, logradouros, tipos de pavimentação, imóveis e unidades, instalações, elementos, peças e equipamentos componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive a rede de distribuição e coletoras,

necessárias ao faturamento e à cobrança, bem como ao planejamento, manutenção e operação dos sistemas. O cadastro pode ser técnico ou de usuários;

- Categoria: classificação da unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel e as atividades nele exercidas;

- Ciclo de faturamento: período compreendido entre medições sucessivas, no qual se apura o consumo da unidade usuária para o correspondente faturamento;

- Coleta de esgoto: recolhimento dos efluentes sanitários das unidades usuárias através de ligação à rede coletora, com a finalidade de afastamento, bem como posterior tratamento e lançamento adequados, obedecendo à legislação vigente;

- Consumo excedente: volume medido que supere a demanda mínima estabelecida para uma unidade usuária, considerada a sua categoria;

- Consumo faturado: apresentado na fatura, é o valor considerado como consumido e utilizado no cálculo do valor devido pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

- Consumo medido/efetivo: consumo medido no hidrômetro em um determinado ciclo de faturamento;

- Consumo médio: média aritmética dos consumos reais de um determinado período;

- Consumo mínimo: menor volume a ser faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido pela AGERSA;

- 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 referidos serviços, segundo os atos da AGERSA;

- Contrato de adesão: contrato de fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário padronizado, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos, conforme modelo aprovado pela AGERSA, que determina os vínculos obrigacionais entre as partes, bem como seus direitos e deveres, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo Prestador dos serviços ou pelo contratante;

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

- Ente Regulador: entidade criada por lei responsável pela regulação e pela fiscalização das condições de fornecimento de água e de esgotamento sanitário;

- Esgotamento sanitário: serviço público constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, recalque, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até a disposição final no meio ambiente;

- Estrutura tarifária: definição de como as tarifas são fixadas e distribuídas entre os diferentes grupos ou categorias, de acordo com as características e a utilização dos imóveis, para fins de remuneração pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com base no volume consumido de água, podendo ser progressiva, em razão do consumo;

- Fatura: documento comercial que apresenta o valor devido pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como de outros serviços, referente a um período especificado, discriminando-se as parcelas correspondentes;

- Fossas sépticas: forma de disposição composta por unidades de tratamento primário do esgoto doméstico nas quais são feitas a separação da parte líquida e a transformação físico-

química da matéria sólida contida no efluente, para reduzir a sua demanda bioquímica de oxigênio. Não se confunde com o esgoto a céu aberto e as fossas rudimentares, também chamadas fossas “negras”;

- Hidrômetro: equipamento instalado no ponto de entrega, destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido;

- Instalação predial de água: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água (cavalete), 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;

- Interrupção 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;

- Ligação: conexão estabelecida entre o ponto de entrega de água ou o ponto de coleta de esgoto e as instalações prediais da unidade usuária, exclusivamente realizada pela Prestadora;

- Ligação clandestina: ligação realizada por pessoa diversa da da Prestadora, que configura a utilização irregular dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto por imóvel não cadastrado;

- Ligação temporária: ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário de caráter transitório, para atender necessidade provisória, por tempo definido;

- Matrícula: número de registro da unidade usuária junto à Prestadora;

- 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 (coletor predial), localizado em uma caixa de ligação, caracterizando-se como o limite de responsabilidade da Prestadora do serviço 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 do serviço de abastecimento de água;

- Prestadora: pessoa jurídica responsável pela execução dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, regulada e fiscalizada por um Ente Regulador;

- 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, de responsabilidade da Prestadora, que o dimensiona, executa, mantém e repara;

- 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, de responsabilidade da Prestadora, que o dimensiona, executa, mantém e repara;

- Religação: procedimento efetuado pela Prestadora para restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária após a interrupção no seu fornecimento, promovida também pela Prestadora;

- Reservatório predial: componente da instalação predial de água, destinado ao armazenamento de água para um imóvel;

- Tarifa: prestação pecuniária devida pelos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, estipulada com base numa estrutura de remuneração e de cobrança, homologada pela AGERSA, cuja valor pode ser fixo ou variável em um determinado período de apuração, segundo faixas de consumo e categoria de usuário;

- Tabela de Preços dos Serviços: documento em que constam os preços cobrados pela execução de serviços especiais pela Prestadora, sujeito a reajuste e revisão periódicas;

- Tabela de Prazos dos Serviços: documento em que constam os prazos máximos para a execução de serviços especiais pela Prestadora;

- Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendida por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

- Usuário: usuário efetivo ou usuário responsável;

- Usuário efetivo: pessoa física que de fato utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que está sujeita às normas legais, regulamentares e contratuais decorrentes de tal uso;

- Usuário responsável: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, usuário efetivo ou potencial dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que celebra contrato específico ou de adesão, responsável pelo pagamento das faturas relativas aos serviços prestados e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS E DO PRAZO DE VIGÊNCIA

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

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 da AGERSA, atendendo aos termos do Contrato firmado com o município ou consórcio de municípios.

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 - DOS DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de 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 a 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 AGERSA.

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 em relação à data do vencimento.

4.8. Ser informado(a), por meio de correspondência própria ou de destaque nas Notas Fiscais/Faturas, sobre possíveis débitos.

4.9. Ser informado sobre os valores faturados, cabendo reclamação e ressarcimento em dobro de itens pagos indevidamente.

4.10. Ser atendido em suas solicitações e reclamações sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária.

4.11. Ser informado do percentual de reajuste da tarifa com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à sua aplicação, da data de início de sua vigência, bem como de quaisquer alterações ou revisões na estrutura tarifária que afetem ou modifiquem sua classificação e/ou categoria.

4.12. Ter prévio conhecimento sobre as penalidades e interrupções programadas dos serviços, estas com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;

4.13. Ter restabelecido o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto, quando cessado o motivo da interrupção e/ou tiver pagado 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 interrupção de fornecimento de água por falta de pagamento.

4.15. Ter os serviços restabelecidos, no caso de interrupção indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 6 (seis) horas, a partir da constatação pela 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, pelos meios de comunicação, de forma ampla.

4.18. Ter à sua disposição, para conhecimento, o Regulamento da Prestação de Serviços instituído pela AGERSA.

4.19. Ter, mediante comprovação da relação locatícia, a pedido do proprietário do imóvel, ou do locatário, a transferência da responsabilidade pelas obrigações legais e regulamentares referentes aos serviços de água e/ou de esgoto para o nome do locatário/sublocatário.

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

4.21. Ter restaurados os passeios e os 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.

4.23. Ter assegurado o cumprimento de prazos e normas regulamentares pela Prestadora.

4.24. Receber comunicados e instruções com a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

4.25. Ter assegurada a vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

4.26. Obter acesso e informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18/11/2011.

4.27. Ter protegidas suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18/11/2011.

4.28. Obter informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - os serviços prestados pela EMBASA, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III - o acesso direto ao agente público ou ao setor encarregado de receber manifestações;

IV - os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar um determinado serviço;

V - as principais etapas para o atendimento final do serviço;

VI - a situação da tramitação dos requerimentos ou procedimentos em que figure como interessado; e

VII - o valor das tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

CLÁUSULA QUINTA - DOS DEVERES DO USUÁRIO

5.1. Providenciar, obrigatoriamente, a ligação predial de esgoto à rede coletora quando houver ou seja entregue, 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 os procedimentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como os termos e as 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, prepostos 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 à 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 a coleta e o destino final do esgoto.

5.6. Dispor de reservação domiciliar dimensionada de acordo com a NBR 5.626/98, que define que a reservação total a ser acumulada nos reservatórios inferior e superior não deve ser

menor do que consumo diário e nem a este superior em três vezes, observados os demais atos regulatórios expedidos pela AGERSA (NR).(Redação pela Resolução AGERSA nº 005, de 24 de setembro de 2019)

5.7. Proceder à higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfectando-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 à 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 por todas as obrigações referentes à 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 de informações à EMBASA, relativas à 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.

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

5.14. 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.

CLÁUSULA SEXTA - DAS PRINCIPAIS PROIBIÇÕES

Constituem infrações, estando o usuário infrator sujeito a multas, interrupção do fornecimento e demais sanções previstas:

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 aos procedimentos, envolvendo a prática irregular de intervenção no ramal predial, padrão, revenda e abastecimento a terceiros, 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 pela Prestadora, conforme segue:

A multa será o maior dos valores 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 a, no máximo, 12 (doze) meses, contados a partir da data de constatação da irregularidade.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA INTERRUPÇÃO 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 interromper a prestação de serviços, sem incorrer em qualquer penalidade, indenização ou responsabilidade por possíveis prejuízos que possam advir, nas seguintes hipóteses:

I - pela 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 - pela revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - por ligação clandestina ou religação à revelia;

IV - por solicitação do usuário;

V - pela instalação de dispositivo na rede distribuidora;

VI - pelo final do período de vigência da ligação temporária;

VII - pela interdição judicial ou administrativa pelo Poder Público;

VIII - por inadimplemento do usuário do pagamento da nota fiscal/fatura;

IX - por impedimento, pelo usuário, de instalação do medidor ou de acesso de empregados, prespostos e representantes da Prestadora a este.

CLÁUSULA OITAVA - DA COBRANÇA POR OUTROS SERVIÇOS

8.1. A EMBASA poderá:

I - executar serviços que não sejam o de abastecimento de água e/ou de 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.

CLÁUSULA 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 dos serviços;

9.2. quando da transferência ou mudança de titularidade do imóvel;

9.3. por ação do Poder Público, quando do encerramento da Delegação ou do Contrato celebrado com a Prestadora responsável pelo fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. O fornecimento de água, a coleta e a destinação final de esgotos e os demais serviços prestados pela EMBASA caracterizam negócio jurídico de natureza contratual, incumbindo ao usuário responsável todas as obrigações dele decorrentes, inclusive as pecuniárias, conforme assim dispõem as normas de regulação.

10.2. O hidrômetro existente no padrão de ligação instalado no ponto de entrega é de propriedade da EMBASA. Se adquirido pelo usuário, deve atender às normas técnicas vigentes e ser doado à EMBASA, mediante "Termo de Doação", excetuados os casos de Sistemas de Medição Individualizada de Água.

10.3. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações deverá fazê-las à 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO 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.

ANEXO II
TABELA DE PRAZOS DOS SERVIÇOS

SERVIÇO	PRAZO MÁXIMO (EM DIAS ÚTEIS)
Aferição de Hidrômetro	10 dias (RMS[1]) 20 dias (demais cidades)
Análise Bacteriológica (coliformes termotolerantes, totais e heterotróficos)	10 dias
Análise de Projetos[2]	75 dias
Descarga de caminhão Limpa Fossa	Imediato
Entrega de conta em endereço alternativo	Imediato
Estudo de Viabilidade Técnica[3]	45 dias
Fornecimento de 2ª via de conta	Imediato
Fornecimento de água para Carro Pipa	Imediato
Fornecimento de Certidão de Débito	Imediato
Inspeção Técnica	5 dias
Ligação Intradomiciliar de esgoto	20 dias
Ligação/Ampliação de Ramal Predial de Água	10 dias
Reabertura com recuperação de ligação suprimida total ou parcialmente	10 dias
Reabertura de Ligação (*religação*):[4]	16 horas úteis (normal) 8 horas úteis (urgente)
Recomposição de Passeio[5] por m²	10 dias
Recomposição de Pavimento por m²	10 dias
Segunda vistoria para liberação de ligação	3 dias
Interrupção do fornecimento de água por solicitação do usuário	5 dias
Transferência do Ramal e/ou do Hidrômetro	10 dias

[1] A Região Metropolitana de Salvador compreende os municípios de Camaçari, Candeias, Dias d'Ávila, Itaparica, Lauro de Freitas, Madre de Deus, Mata de São João, Pojuca, Salvador, São Francisco do Conde, São Sebastião do Passé, Simões Filho e Vera Cruz.

[2] Os prazos poderão ser ampliados em função da necessidade de complementação de dados pelo solicitante.

[3] Os prazos poderão ser ampliados em função da necessidade de complementação de dados pelo solicitante.

[4] O serviço REABERTURA DE LIGAÇÃO deve ser solicitado no horário de atendimento comercial da EMBASA. Para as solicitações efetuadas após as 16:00, a contagem do prazo de atendimento será iniciada a partir das 08:00 do primeiro dia útil subsequente.

[5] O serviço RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO, quando fora do padrão, será efetuado pela EMBASA mediante apresentação de orçamento ou efetuado sob a responsabilidade e às expensas do próprio usuário.