

**AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE MOSSORÓ – AGRM**  
**RESOLUÇÃO NORMATIVA N° 000, DE XX DE XXXXXXXX DE 2025.**

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

## **CAPÍTULO I - DO OBJETIVO**

**Art. 1º.** Estabelecer as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Mossoró - AGRM, disciplinando o relacionamento entre os prestadores, usuários e terceiros envolvidos.

## **CAPÍTULO II - DA TERMINOLOGIA**

**Art. 2º.** Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

- I. Abastecimento de Água:** serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores;
- II. Adutora:** tubulação principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;
- III. Aferição do Hidrômetro:** verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, realizada pelo prestador do serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, órgão metrológico oficial, entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratórios;
- IV. Água Pluvial:** água proveniente de precipitação atmosférica (chuva);

- V. Água Potável:** água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, definido pelo órgão competente;
- VI. Água Tratada:** água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada para determinado fim;
- VII. Atividade Informal:** é aquela exercida sem registro de CNPJ;
- VIII. 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;
- IX. Caixa de Inspeção:** dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;
- X. Caixa de Ligação de Esgoto:** dispositivo padronizado ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;
- XI. Categoria:** classificação da unidade de consumo em função do tipo de ocupação do imóvel;
- XII. Carta de Serviços ao Cliente:** cartilha ilustrativa que orienta os usuários a respeito dos procedimentos e da utilização dos produtos e serviços do prestador;
- XIII. Cavalete:** conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro; é considerado o ponto de entrega de água no imóvel;
- XIV. Central de Relacionamento:** unidade composta por estruturas física e de pessoal adequadas para o atendimento presencial dos usuários;
- XV. Ciclo de Faturamento:** período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;
- XVI. Coleta de Esgoto:** recolhimento das águas residuárias através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento

adequado, obedecendo à legislação ambiental;

**XVII. Coletor Predial:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

**XVIII. Consumidor:** pessoa física ou jurídica que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, regido por contrato especial ou de adesão, responsável pelo pagamento das faturas e pelas obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

**XIX. Consumo de Água:** volume de água, expresso em m<sup>3</sup> (metro cúbico), consumido por um imóvel, em um determinado período;

**XX. Consumo de Água de Fonte Alternativa de Abastecimento:** volume de água, expresso em m<sup>3</sup> (metros cúbicos), estimado ou medido na fonte alternativa de abastecimento do usuário;

**XXI. Consumo Estimado:** estimativa de volume de água, expressa em m<sup>3</sup> (metros cúbicos), atribuível como consumo, por ciclo de faturamento, a determinada ligação predial, consideradas suas características, utilização ou histórico de consumo, para fins de faturamento em caso de impossibilidade ou imprecisão de informação sobre o consumo real de determinado período;

**XXII. Consumo Excedente:** consumo mensal da unidade usuária, cujo volume medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média dos últimos 180 (cento e oitenta) dias efetivamente medidos;

**XXIII. Consumo Medido:** volume de água, expresso em m<sup>3</sup> (metros cúbicos), registrado no medidor de água em um determinado ciclo de faturamento;

**XXIV. Consumo Médio:** média aritmética do consumo medido e/ou estimado de água, expressa em m<sup>3</sup> (metros cúbicos), de dois ou mais ciclos de faturamento;

**XXV. Consumo Mínimo:** volume mínimo de água expresso em m<sup>3</sup> (metro cúbico), que determina para cada categoria de uso, o valor da conta mínima a ser faturada por mês, por ligação ou economia;

**XXVI. Conta ou Fatura:** documento comercial que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo usuário referente ao(s) serviço(s) prestado(s);

**XXVII. Continuidade:** princípio que impõe a prestação de serviço de forma contínua e ininterrupta, exceto nas situações previstas em lei e em normas de regulação;

**XXVIII. Contrato de Adesão:** contrato padronizado, que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com o modelo

elaborado e/ou homologado pela AGRM, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

**XXIX. Contrato Especial:** instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário acordam as características técnicas, operacionais e comerciais especiais para os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme resolução específica;

**XXX. Corte da Ligação:** suspensão do serviço de abastecimento de água, pelo prestador, por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro;

**XXXI. Cortesia:** princípio que impõe ao prestador de serviços bom trato nas relações com os usuários, pontualidade no atendimento, disponibilidade de mecanismos que possibilitem realizar reclamações e obter informações sobre o serviço prestado;

**XXXII. Débito:** valor devido pelo usuário em função dos serviços prestados;

**XXXIII. Débito em Atraso:** valor devido pelo usuário em função dos serviços prestados, cuja fatura não tenha sido paga após o seu vencimento;

**XXXIV. Desinfecção:** remoção ou inativação de organismos potencialmente patogênicos capazes de causar doenças;

**XXXV. Economia:** todo imóvel ou suas subdivisões, com ocupação independente das demais, identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação legal, dotado de instalação privativa ou comum para uso dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cadastrado para efeito de faturamento;

**XXXVI. Eficiência:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado com qualidade e presteza, otimizando os recursos necessários ao atendimento das necessidades dos usuários;

**XXXVII. Efluente:** é o termo usado para caracterizar os esgotos líquidos provenientes de diversas atividades ou processo;

**XXXVIII. Efluente não Doméstico:** esgoto líquido decorrente do uso da água para fins industriais ou em atividades similares, cujas características diferem das do esgoto doméstico;

**XXXIX. Empreendimento:** loteamentos, conjuntos habitacionais, condomínios e demais agrupamentos residenciais, comerciais, industriais e públicos, cuja demanda, definida pelo prestador de serviço, justificar seu enquadramento;

**XL. Esgotamento Sanitário:** serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, que tem como objeto a coleta, transporte, tratamento e disposição final

ambientalmente adequados dos esgotos sanitários e em conformidade com as legislações vigentes;

**XLI. Esgoto Doméstico:** águas servidas provenientes, principalmente, de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água com característica de doméstico;

**XLII. Estação Elevatória:** conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

**XLIII. Fatura:** documento comercial que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo usuário ao prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, tarifa e período de faturamento, nos termos desta Resolução;

**XLIV. Fonte Alternativa de Abastecimento de Água:** fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;

**XLV. Generalidade:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado em benefício de todas as pessoas que se colocam em condições de recebê-lo, não podendo haver discriminação entre os usuários;

**XLVI. Grandes Consumidores:** usuários não residenciais que consomem mais de 200m<sup>3</sup>/mês, nos serviços de abastecimento de água ou de coleta e tratamento de esgoto.

**XLVII. Habite-se/CVCO:** certificado de Vistoria e Conclusão de Obras;

**XLVIII. Hidrante:** dispositivo da rede pública de abastecimento de água, utilizado pelo Corpo de Bombeiros ou por órgão previamente autorizado pelo prestador de serviços;

**XLIX. Hidrômetro:** equipamento destinado a medir e registrar, contínuamente e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma ligação de água;

**L. Imóvel:** unidade predial ou territorial urbana ou rural constituída por uma ou mais unidades usuárias;

**LI. Inspeção:** procedimento fiscalizatório da unidade usuária, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

**LII. Instalação Predial de Água:** conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados depois do ponto de entrega de água, na área interna da

edificação e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

**LIII. Instalação Predial de Esgoto:** conjunto de tubulações, equipamentos, peças, inclusive caixa de inspeção, e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, na divisa do terreno com o passeio público, empregados na coleta de esgotos, sob responsabilidade de uso e manutenção do usuário;

**LIV. Interrupção:** situação na qual o serviço de abastecimento de água é interrompido temporariamente devido à necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no respectivo sistema, de caráter programado, emergencial ou decorrente de caso fortuito ou força maior;

**LV. Lacre:** dispositivo de segurança, com ou sem numeração, destinado a preservar a integridade e inviolabilidade do medidor e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

**LVI. Ligação:** é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

**LVII. Ligação Ativa:** imóvel com ligação de água e/ou esgoto conectada à rede pública e com cadastro regular junto ao prestador de serviço;

**LVIII. Ligação Clandestina:** conjunto de tubulações conectadas à rede pública de abastecimento de água ou à rede pública de esgotamento sanitário, sem a devida autorização do prestador de serviços;

**LIX. Ligação Definitiva:** é o procedimento pelo qual um imóvel é conectado de forma permanente à rede pública de abastecimento de água operada pelo prestador de serviço;

**LX. Ligação Inativa:** imóvel com a ligação de água e/ou esgoto suprimida, permanecendo no cadastro do prestador de serviço;

**LXI. Ligação Suprimida:** imóvel com o serviço de abastecimento de água cortado por meio de intervenção no ramal;

**LXII. Ligação Temporária:** ligação de água e/ou esgoto para utilização em caráter temporário, destinadas a feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos, canteiro de obras, obras em logradouros públicos e outros estabelecimentos de caráter temporário;

**LXIII. Lodo:** resíduo no estado sólido e/ou semissólido proveniente de sistemas de tratamento de água e esgoto que exigem manejo, tratamento, transporte e disposição ambientalmente adequados;

**LXIV. Loteamento:** subdivisão de uma gleba de terreno em lotes destinados à edificação,

com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes, cujo projeto tenha sido devidamente aprovado pelo respectivo Município;

**LXV. Manual de Projeto Hidrossanitário:** manual fornecido pelo prestador de serviços destinado a orientar os interessados na elaboração de projetos hidrossanitários de edificações prediais, loteamentos ou condomínios e imóveis para outras finalidades, conforme nele definido;

**LXVI. Manutenção:** é a ação de manter, sustentar ou consertar os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**LXVII.** **Matrícula:** código que identifica a ligação;

**LXVIII.** **Medição:** processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água e de esgoto;

**LXIX. Medidor:** aparelho, inclusive hidrômetro, destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente, o volume de esgoto coletado ou de água que o atravessa, fornecido por meio da ligação a uma unidade usuária;

**LXX. Modicidade das Tarifas:** princípio que impõe a cobrança de tarifas que permitam o acesso dos usuários ao serviço público, mas que ao mesmo tempo garantam o equilíbrio econômico-financeiro do serviço e a sua prestação universal, de forma adequada e atual;

**LXXI. Auto de Infração:** instrumento que tem por finalidade formalizar a constatação de qualquer irregularidade encontrada na ligação ou na instalação predial de água ou esgoto, tornando o usuário passível de penalidade;

**LXXII.** **Padrão de Ligação de Água:** conjunto de elementos do ramal predial de água constituído pela unidade de medição ou cavalete, registro e dispositivos de proteção e de controle e/ou de medição de consumo, que interliga a rede de água à instalação predial do usuário;

**LXXIII.** **Padrão de Ligação de Esgoto:** conjunto de componentes do ramal predial de esgoto constituído pelo Dispositivo Tubular de Inspeção (DTI) e seus acessórios (tubos, conexões, tampa, etc.), instalados na via pública, que interliga a rede pública de esgotamento sanitário à instalação predial de esgoto, conforme padrões construtivos definidos pelo prestador de serviços;

**LXXIV.** **Padrões Construtivos:** é o conjunto de normas técnicas que especifica e padroniza materiais, equipamentos e métodos construtivos para obras e/ou instalações do prestador de serviços;

**LXXV. Plano de Investimentos:** programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador;

**LXXVI. Plano de Racionamento:** planejamento para situações as quais ocorrem a ausência momentânea de água suficiente para o devido abastecimento público, causado por situações que fogem do alcance das ações estabelecidas nesta regulação e no planejamento do prestador.

**LXXVII. Ponto de Coleta de Esgoto:** ponto de conexão do padrão de ligação de esgoto com a instalação predial de esgoto; caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

**LXXVIII. Ponto de Entrega de Água:** é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

**LXXIX. Ramal Predial de Água:** trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

**LXXX. Ramal Predial de Esgoto:** trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situado entre o ponto de coleta de esgoto e a rede pública de esgotamento sanitário;

**LXXXI. 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;

**LXXXII. Rede Pública de Abastecimento de Água:** conjunto de tubulações, peças, estruturas e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

**LXXXIII. Rede Pública de Esgotamento Sanitário:** conjunto de tubulações, peças, estruturas e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos locais de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

**LXXXIV. Refatramento de Conta:** é toda e qualquer alteração realizada que resulte na mudança dos valores originais da conta;

**LXXXV. Regularidade:** princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com estrita observância do disposto nas normas;

**LXXXVI. Religação:** procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva

retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de supressão e/ou corte por inadimplência ou solicitação do usuário titular;

**LXXXVII. Reservatório:** instalação destinada a armazenar água para assegurar a normalidade do fornecimento, pressão necessária ao abastecimento e otimizar o funcionamento dos sistemas de produção e distribuição;

**LXXXVIII. Reservatório Predial:** componente obrigatório da instalação predial destinado a armazenar água com capacidade para atender às necessidades da unidade de consumo, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

**LXXXIX. Serviço Adequado:** aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

**XC. Serviços Comerciais Adicionais:** serviços sujeitos à cobrança pelo prestador de serviços junto a usuários;

**XCI. Sistema Público de Abastecimento de Água (SAA):** conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável;

**XCII. Sistema Público de Esgotamento Sanitário (SES):** conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos;

**XCIII. Subsídios:** instrumento econômico de política social para viabilizar a manutenção e continuidade na prestação do serviço público com objetivo de universalizar o acesso ao saneamento básico, especialmente para populações de baixa renda;

**XCIV. Supressão da Ligação:** corte dos serviços, por meio de intervenção no ramal e inativação da ligação no cadastro comercial do prestador de serviços;

**XCV. Suspensão dos Serviços:** corte dos serviços, por meio de intervenção no cavalete, com a possibilidade de inativação da ligação no cadastro comercial do prestador;

**XCVI. 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 AGRM, cujo 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;

**XCVII. 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;

**XCVIII. Tarifa Mínima:** valor mínimo que deve ser pago pelo usuário por serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, prestados em um determinado ciclo de faturamento;

**XCIX. Tarifa Social de Água e Esgoto:** categoria tarifária social dos serviços de abastecimento de água e esgoto destinada a grupos familiares de baixa renda que atenda às diretrizes previstas na Lei Federal 14.898 de 13 de junho de 2024;

**C. Unidade de Resposta Audível (URA):** dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados do prestador de serviços e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, caracterizando o atendimento eletrônico;

**CI. Universalização:** ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**CII. Unidade Usuária:** economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

**CIII. Usuário:** pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e a responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

**CIV. Vazão:** volume de líquido que passa por determinada seção de um conduto livre ou forçado por unidade de tempo;

**CV. Vazamento Oculto:** vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados;

**CVI. Via Pública:** local de domínio público, destinado ao assentamento das tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos necessários ao abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**CVII. Vistoria:** procedimento de fiscalização realizado pelo prestador de serviços no imóvel, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos, operacionais, comerciais e de segurança;

**CVIII. Volume de Água:** quantidade de água, expressa em m<sup>3</sup> (metros cúbicos), fornecida a uma ligação predial de água em um determinado ciclo de faturamento;

**CIX. Volume Faturado:** volume expresso em m<sup>3</sup> (metros cúbicos) para fins de

faturamento que leva em consideração medição, consumo mínimo ou estimativa de consumo;

**CX. Volume Medido:** volume de água, expresso em m<sup>3</sup> (metros cúbicos) registrado em um medidor em determinado ciclo de faturamento.

## **CAPÍTULO III – DAS RESPONSABILIDADES**

### **SEÇÃO I - DO PRESTADOR**

**Art. 3º.** O prestador de serviços é responsável por garantir a execução adequada dos serviços a todos os usuários, satisfazendo as condições de:

- I. regularidade: a prestação dos serviços, em padrões satisfatórios de quantidade e de qualidade, atendendo às demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;
- II. continuidade: a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e da sua oferta à população;
- III. eficiência: a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos nesta Regulação, no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes, ao menor custo possível, impactando nas tarifas eventuais ganhos de produtividade e de economia obtidas;
- IV. segurança: elaborar e implementar plano de segurança do trabalho, de acordo com as normas regulamentares do Ministério do Trabalho e com as normas técnicas da ABNT pertinentes;
- V. atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços, na medida da necessidade dos usuários, visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas para a prestação dos serviços;
- VI. generalidade: universalidade da prestação dos serviços a todas as categorias de usuários;
- VII. cortesia na prestação dos serviços: tratamento aos usuários com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo e irrestrito acesso para a apresentação de reclamações, solicitação de esclarecimentos e serviços;

VIII. modicidade: a justa correlação entre os encargos da concessão, a remuneração do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga pelos usuários;

IX. universalização: ampliação contínua da rede até o atendimento de toda a região de Mossoró, nos termos e limites da delegação ou concessão dos serviços públicos do Plano de Gestão do Prestador e do Plano Municipal de Saneamento Básico;

X. transparência: aplicação de mecanismos para a mais ampla divulgação e informação dos pedidos e das reclamações realizadas pelos usuários, bem como das tarifas, das suspensões e interrupções na prestação dos serviços, dos respectivos motivos e dos demais assuntos de interesse dos usuários, preferencialmente através da rede mundial de computadores (internet).

§ 1º. Para assegurar a manutenção adequada dos serviços, o prestador de serviços deverá adotar as providências necessárias, de modo a garantir condições adequadas de higiene, minimizar a deterioração das instalações e das demais estruturas, bem como eliminar possíveis contaminações ao meio ambiente e minimizar as perdas de água.

§ 2º. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deverá realizar a inspeção, limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação operados pelo prestador de serviço, a cada período de, no máximo, 06 (seis) meses com cronograma da programação previamente comunicado à AGRM:

**I.** juntamente com a limpeza e a desinfecção, deve ser realizada a inspeção nos reservatórios, avaliando os barriletes, acessos (escadas e portas), estrutura, vedação (tampas), impermeabilidade, torneiras-de-boia, extravasores, ventilação e demais tubulações, válvulas e registros;

**II.** no caso de intercorrências, problemas nos reservatórios, presença de sujeiras ou animais nos reservatórios, detecção de anomalia na água, entre outros, a limpeza e desinfecção devem ser antecipadas;

**III.** o prestador de serviço deverá detalhar os procedimentos de limpeza e desinfecção no Manual de Operações e Especificações Técnicas;

**IV.** o prestador de serviço também deverá observar os procedimentos registrados na ABNT NBR 5626:2020 e demais normas complementares ou substitutivas;

**V.** a realização da inspeção, limpeza e desinfecção dos reservatórios deverá ser registrada em documento específico atestado pela AGRM, mantendo toda a responsabilidade técnica pela salubridade, pelo prestador de serviços;

**VI.** os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios deverão ser dispostos em

local adequado, conforme orientação e autorização do órgão competente.

§ 3º. Não se caracterizará como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivos de manutenção preventiva ou corretiva no sistema público que dure menos de 6 (seis) horas, bem como nas outras previsões estabelecidas nesta resolução.

§ 4º. As interrupções causadas pelo descumprimento e/ou atraso na execução de obras e serviços previstas na legislação vigente serão objeto de aplicação de sanções, conforme previsto nesta Resolução, nas demais resoluções do Conselho de Gestão e Regulação da AGRM, no Contrato de Concessão e em normas específicas.

§ 5º. A construção, operação e manutenção dos sistemas, bem como a ligação de unidades de consumo, instalação de medidores e comercialização dos serviços, podem ser realizadas por terceiros autorizados e fiscalizados, sem prejuízo da legislação vigente.

**Art. 4º.** O prestador de serviços deverá elaborar ou atualizar um Manual de Atendimento aos usuários, Manual de Aprovação de Projetos, Plano de Operações e Manutenção e um Plano de Racionamento, todos em alinhamento às leis, normas e regulamentos vigentes. Todos estes documentos deverão ser homologados pela AGRM e devem conter, no mínimo:

**I.** Manual de Atendimento aos Usuários: documento similar a Carta ao Usuário que sirva para orientar o cliente do prestador de serviços sobre todos os procedimentos de solicitação de serviços, canais oficiais de atendimento, orientações sobre o uso do aplicativo e plano de ação aos usuários em caso de indisponibilidade dos canais de atendimento ao público por parte da prestadora de serviços;

**II.** Manual de Aprovação de Projetos: todas as especificações técnicas contidas no Manual de Projetos Hidrossanitários a serem respeitadas pelos usuários a fim de ter seu projeto aprovado pelos órgãos competentes;

**III.** Plano de Operações e Manutenção: detalhamento dos procedimentos padrão de limpeza da rede de abastecimento, descrição dos procedimentos a serem adotados nas manutenções preventivas da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município, bem como seus respectivos cronogramas de manutenção preventiva, respeitando as especificações dos fabricantes;

**IV.** Plano de Racionamento: planejamento para situações as quais ocorrem a ausência momentânea de água suficiente para o devido abastecimento público, causado por situações que fogem do alcance das ações estabelecidas nesta regulação e no planejamento do prestador.

**§1º.** Os manuais deverão ser encaminhados à AGRM no prazo de 60 (sessenta) dias corridos, prorrogável por igual período mediante solicitação fundamentada e a critério do ente regulador, contados do início da vigência desta resolução, em 02 (duas) vias impressas e no formato digital editável.

**§2º.** Após análises dos manuais e do plano apresentados pelo prestador de serviço, a AGRM, no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, se manifestará sobre possíveis ajustes e alterações que deverão ser apresentadas pelo prestador de serviços, em até 10 (dez) dias úteis contados da data de solicitação de alterações.

**§ 3º.** A AGRM deliberará, no prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir do recebimento dos manuais e do plano, sobre as homologações.

**Art. 5º.** O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade, a eficiência, a segurança dos serviços, a atualidade, a generalidade, a cortesia e transparência da sua prestação, a universalização dos serviços e a modicidade das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

**Art. 6º.** O prestador executará, de forma permanente, a conservação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento, garantindo seu bom estado de operação e segurança, preservando a integridade das instalações conforme recomendações da Entidade Reguladora e das demais legislações competentes e normas técnicas vigentes.

**§ 1º.** O prestador deve observar as regulamentações do Ministério da Saúde e do CONAMA quanto à potabilidade da água e ao tratamento de esgoto.

**§ 2º.** Para garantir a manutenção adequada, o prestador deverá adotar medidas para assegurar a higiene, evitar a deterioração das estruturas, prevenir contaminações ambientais e reduzir perdas de água.

**§ 3º.** Ao ser informado de vazamentos de água ou extravasamento de esgoto, o prestador deverá adotar medidas emergenciais cabíveis, a fim de verificar o atendimento quanto ao § 1º deste artigo, e manter registro das providências tomadas.

**Art. 7º.** O prestador de serviços deve tratar todos os usuários com isonomia.

**Art. 8º.** O prestador é responsável por indenizar os usuários por danos causados em função dos serviços prestados.

§ 1º. Mediante solicitação formalizada pelo usuário junto aos canais de atendimento ao público do prestador de serviço, este deverá realizar vistoria para verificar a ocorrência dos danos, no prazo de até 72h (setenta e duas horas) contadas da comunicação do usuário, e emitir parecer técnico, no prazo de 72 (setenta e duas horas) contados a partir da realização da vistoria.

§ 2º. Nos casos de grande complexidade, o parecer técnico deverá ser emitido em até 10 (dez) dias úteis, mediante justificativa prévia comunicada ao usuário;

§ 3º. O usuário será comunicado em até 48 horas a partir da emissão do parecer sobre o deferimento ou indeferimento da solicitação que trata o parágrafo primeiro.

§ 4º. Comprovada a responsabilidade do prestador de serviços, este solicitará ao usuário a documentação necessária, a qual está disponível no sítio eletrônico do prestador de serviços, para realizar o ressarcimento previsto no caput.

§ 5º. O ressarcimento de que trata o caput deverá ser pago em moeda corrente no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos ou em até 1 ciclo de faturamento, a contar da data do acordo entre as partes do montante a ser resarcido, formalizado mediante assinatura de termo de concordância, e do atendimento aos requisitos por parte do usuário.

§ 6º. Caso haja interesse do usuário, o ressarcimento poderá ocorrer na forma de abatimento de valores nas faturas seguintes e ser parcelado de acordo com os termos estabelecidos com o prestador de serviços.

§ 7º. Para os efeitos deste artigo, equiparam-se aos usuários todas as vítimas do evento.

**Art. 9º.** O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição em seus sistemas de abastecimento de água.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** As macro-medidas serão realizadas pelo prestador de serviços, com a definição de procedimentos e rotinas contidas no Manual de Operações e Especificações Técnicas.

**Art. 10.** O prestador de serviços deverá organizar e atualizar as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com registro obrigatório disponível para AGRM, nos seguintes termos:

I. cadastro dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas

paralisações ou desativações;

**II.** registro atualizado do funcionamento das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**III.** registro das ocorrências no sistema de abastecimento de água e/ou no de esgotamento sanitário, contendo as possíveis causas e as providências adotadas para solução dos problemas resultantes;

**IV.** operação e manutenção das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão apresentadas detalhadamente por projetos, especificações, normas e procedimentos, considerando-se as orientações técnicas dos fabricantes de equipamentos utilizados nos sistemas.

**V.** Criação de um modelo virtual das redes de água e esgoto da cidade em um prazo de 05 (cinco) anos (plataforma *Building Information Modeling* – BIM ou equivalente)

**VI.** manter registro das ocorrências de reclamações dos usuários com os prazos de atendimento.

**VII.** Informatização e gerenciamento digital das informações, medições, procedimentos de cobrança e divulgação em plataforma na internet.

**Art. 11.** Para os casos de extravasamento de esgoto, o prestador de serviços deverá no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados a partir do registro da primeira reclamação, cessar o extravasamento e realizar as intervenções necessárias ao funcionamento da estrutura.

## SEÇÃO II - DO USUÁRIO

**Art. 12.** O usuário é responsável pela adequação, manutenção e segurança das instalações prediais internas, localizadas após o ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§ 1º. O prestador não é responsável por danos decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ainda que tenha realizado vistoria.

§ 2º. Cada unidade de consumo deve possuir reservatório de água, conforme o artigo 32.

**Art. 13.** Para sistemas de instalação condominal:

- I.** O usuário deverá observar a caixa de inspeção a fim de mantê-la sempre conservada e acessível.
- II.** É vedada a interligação das instalações de drenagem pluviais ao sistema de esgotamento sanitário.
- III.** Para evitar entupimentos e danos à rede de esgoto, é dever do usuário a realização de manutenções preventivas, tais como a limpeza periódica das caixas de gordura e a não destinação de resíduos sólidos, como óleo de cozinha, cabelos, plásticos e outros materiais não biodegradáveis, na rede de esgoto.
- IV.** As caixas de gordura, em particular, devem ser limpas em intervalos regulares para evitar o acúmulo de gordura e outros detritos que possam causar obstruções e prejudicar o fluxo.
- V.** Para assegurar o bom funcionamento das redes de esgoto, é estritamente proibido o lançamento de quaisquer tipos de resíduos sólidos ou materiais não biodegradáveis nas bacias, ralos e vasos sanitários. Isso inclui, mas não se limita a plásticos, bitucas de cigarro, embalagens, absorventes, fraldas descartáveis, papel higiênico, fios de cabelo, tecidos e sobras de alimentos.
- VI.** Aplicam-se às tubulações que compõem os sistemas condominiais (tubulações entre as caixas de inspeção) as disposições inerentes às caixas de inspeção. Compete aos usuários zelar pela correta utilização e manutenção dessas tubulações, sendo vedadas quaisquer intervenções que possam comprometer o adequado funcionamento do sistema condominial.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O descarte irregular de resíduos sólidos ou outros materiais na rede de esgoto que cause obstruções, danos à infraestrutura pública ou prejuízos a terceiros, caracteriza-se como mau uso e sujeitará o usuário às penalidades previstas nesta regulamentação, que podem incluir advertências e multas, nos termos do artigo 14.

**Art. 14.** Constitui infração passível de penalidade pelo prestador a prática das seguintes ações pelo usuário:

- I.** Conectar a instalação predial à rede de abastecimento sem anuênciâa do prestador;
- II.** Realizar conexão cruzada;
- III.** Derivar tubulações para abastecer outro imóvel sem autorização;
- IV.** Usar qualquer dispositivo no ramal/alimentador predial ou residencial que, comprovadamente, prejudiquem o abastecimento público de água;

- V. Manipular o medidor ou cavalete para comprometer a apuração de consumo;
- VI. Colocar dispositivos que promovam succão direta na rede;
- VII. Violar ou remover lacres do medidor;
- VIII. Derivar tubulações para esgotamento de outro imóvel sem autorização;
- IX. Despejar águas pluviais na rede de esgoto;
- X. Ausência de sistema de retenção de gordura;
- XI. Despejar esgoto sanitário ou industrial em galerias pluviais;
- XII. Despejar esgoto na rede sem anuênciâa do prestador;
- XIII. Despejar esgoto na rede coletora que não possua característica de esgoto doméstico;
- XIV. Impedir injustificadamente o acesso ou instalação, troca ou manutenção de medidor, à realização de leitura e/ou inspeções por empregados do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia pelo prestador;
- XV. Utilizar desvio ou *bypass* com a finalidade de desviar a medição de água e alterar o consumo;
- XVI. Dificultar, intencionalmente, o acesso ao hidrômetro e ramais de água ou esgoto, desde que comprovada a má fé do usuário.

§ 1º. O usuário será responsável por danos causados ao prestador ou terceiros devido à utilização irregular dos serviços.

§ 2º. Constatada qualquer infração, o prestador notificará o usuário, que deverá realizar as correções e estará sujeito às penalidades do Capítulo 12.

**Art. 15.** Efluentes que não possam ser despejados *in natura* na rede pública devem ser tratados previamente às custas do usuário, conforme a legislação vigente e normas do prestador.

§ 1º. O disposto no caput inclui esgotos de natureza hospitalar, industrial ou outros que exijam tratamento prévio.

§ 2º. É proibido despejar na rede coletora de esgotos, efluentes que danifiquem a estrutura, interfiram no tratamento ou causem danos ao meio ambiente, patrimônio público ou a terceiros.

§ 3º. Caso o prestador constate, em vistoria ou de algum outro modo, a eventual suposta infração do usuário de despejar o esgoto sanitário ou industrial em galerias pluviais, o prestador informará o setor competente do município para que as ações devidas sejam tomadas.

**Art. 16.** O prestador de serviços deverá comunicar aos órgãos competentes, assim como, deverá emitir Notificação de Irregularidade ao usuário ou não usuário, quando identificados:

- I.** Lançamento de esgoto na rede de águas pluviais pelo usuário;
- II.** Lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário;
- III.** Lançamento indevido de efluentes não domésticos na rede pública de esgoto ou em galerias de águas pluviais; ou
- IV.** Fontes alternativas irregulares de abastecimento de água conectadas na instalação predial de água abastecida por rede pública.

**Art. 17.** O usuário é responsável pela guarda e preservação do padrão de ligação de água e dos equipamentos de medição, instalados a partir do alinhamento predial, conforme normas do prestador.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Não serão cobradas despesas de reposição em caso de furto de hidrômetros, desde que seja apresentado o Boletim de Ocorrência Policial.

**Art. 18.** O usuário deve pagar as faturas e manter suas obrigações em dia.

§ 1º. É responsabilidade do usuário atualizar seus dados cadastrais, sob pena de arcar com diferenças tarifárias resultantes de enquadramento incorreto, por falsa declaração ou omissão de informações.

§ 2º. Não haverá devolução de valores pagos a maior devido ao enquadramento incorreto.

§ 3º. O usuário deve assegurar ao prestador de serviços o acesso às instalações prediais de água e esgoto para fins de fiscalização, inspeção, leitura, manutenção ou substituição de hidrômetro, quando necessário;

**Art. 19.** O usuário deve assegurar o livre acesso ao medidor de água e ao padrão de ligação, devendo este estar instalado em local de fácil acesso para prestadora de serviços, preferencialmente, na testada do imóvel.

§ 1º. Em caso de dificuldade na leitura do medidor, o prestador notificará o usuário e procederá ao remanejamento às expensas deste.

§ 2º. Após 3 ciclos consecutivos de impedimento de acesso, o prestador poderá arbitrar o consumo conforme o artigo 109.

§ 3º. O usuário deve permitir a instalação de medidores em fontes alternativas de

abastecimento de água para fins de cobrança do serviço de esgotamento sanitário, sempre que este serviço estiver sendo ofertado na rua.

§ 4º. O usuário deve tratar os funcionários do prestador com civilidade, respondendo por eventuais danos causados.

**Art. 20.** Terceiros, sejam usuários ou não, que causem danos aos sistemas públicos de abastecimento ou esgotamento, deverão indenizar o prestador, conforme o devido processo administrativo e/ou legal.

## **CAPÍTULO IV - DA UNIDADE USUÁRIA DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO**

### **SEÇÃO I – DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**Art. 21.** O usuário, proprietário ou não do imóvel, poderá ser titular de uma ou mais unidades de consumo, no mesmo local ou em locais diversos.

§ 1º. O atendimento a mais de uma unidade de consumo, de um mesmo usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do prestador dos serviços de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º. O usuário titular de mais de uma unidade de consumo com direito ao benefício da tarifa social poderá utilizá-lo em apenas uma das unidades consumidoras.

### **SEÇÃO II – DAS CATEGORIAS, RECLASSIFICAÇÃO E CADASTRO**

**Art. 22.** O prestador de serviços deverá enquadrar a unidade de consumo de acordo com a atividade nela exercida em uma das seguintes categorias:

I. Residencial: economia em que a água é usada para fins domésticos e higiênicos em edificações de uso exclusivamente residencial, sendo subdividida em:

- a) Comum ou Regular: residência que possui suficiência de recurso para pagamento das tarifas dos serviços prestados;
- b) Social ou Popular: economia que é ocupada por famílias baixa renda inscritas e beneficiárias de Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), ou em outro sistema cadastral que venha a sucedê-lo; ou que receba o Benefício de Prestação

- Continuada da Assistência Social - BPC, que atendam os termos das legislações específicas e critérios definidos em resolução da AGRM;
- II.** Categoria Comercial: economia em que seja exercida atividade comercial, de prestação de serviços ou para economia ocupada objetivando o exercício de atividade não classificada nas demais categorias;
- III.** Categoria Pública: unidade consumidora cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública direta (federal, estadual ou municipal); autarquia e fundação (federal, estadual ou municipal); escola, colégio e faculdade (federal, estadual ou municipal); hospital ou clínica (federal, estadual ou municipal); quartel, unidade militar e delegacia (federal, estadual ou municipal); praças, parques, cemitérios e mercados públicos;
- IV.** Categoria Industrial: economia em que a água é usada em estabelecimentos como matéria prima, transformação, ou parte inerente à própria natureza da atividade industrial. Ficam incluídas na categoria de consumidor industrial, mas não se limitam, às obras de construção civil, incluindo conjuntos habitacionais, loteamentos, condomínios, dentre outras;

**§ 1º.** Para as unidades consumidoras que disponham de CNPJ ativo, a prestadora de serviços tem por direito de defini-la como atividade comercial. Para as unidades consumidoras que funcionem sem CNPJ ativo, a atividade comercial é caracterizada como atividade INFORMAL e, portanto, não cabendo a categoria comercial.

**§ 2º.** Todas as economias com ligações de caráter temporário, serão classificados na categoria de consumidor comercial, exceto obras de construção civil;

**§ 3º.** Depois de concluídas as obras de que trata o § 2º, o imóvel deverá ser cadastrado conforme a categoria que será destinada, competindo ao usuário promover tal comunicação.

**§ 4º.** Quando uma mesma ligação for utilizada para mais de uma atividade, para efeito de classificação, o prestador de serviços deverá informar e possibilitar ao usuário a opção dentre as seguintes alternativas:

- a)** separação da ligação das unidades usuárias;
- b)** classificação da unidade usuária na categoria de maior valor tarifário.

**§ 5º.** Na hipótese do parágrafo anterior, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e pontos de coleta de esgoto, nos termos das normas técnicas do prestador de serviços e

desde que viável a execução da conexão pelo mesmo.

**Art. 23.** Caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade a ser exercida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário na forma de lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

**Art. 24.** Nos casos que for necessária a reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos devidos ajustes, bem como:

- I. Quando a demanda for do prestador de serviços, comunicar o cliente nos termos no Parágrafo Único do 179 para que o mesmo possa se manifestar a qualquer momento; após a comunicação, efetivar a reclassificação respeitando o prazo mínimo de 30 (trinta) dias e antes da emissão da primeira fatura, considerando a nova classificação;
- II. Quando a solicitação for do usuário, efetivar a alteração após sua comunicação, respeitando o prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§ 1º. Nos casos de reclassificação da unidade usuária por classificação incorreta por culpa exclusiva do usuário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicado específico, informando as alterações no prazo de 15 (quinze) dias, podendo o prestador de serviços cobrar os valores retroativos a até 90 (noventa) dias para os casos onde foi feita cobrança a menor.

§ 2º. No caso de erro de reclassificação da unidade usuária decorrente de culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser resarcido dos valores pagos a maior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da identificação do erro ou da solicitação do usuário, preferencialmente mediante compensação nas faturas subsequentes, ou, na impossibilidade, por restituição em espécie. É vedada a cobrança de diferenças relativas a valores eventualmente pagos a menor.

**Art. 25.** Cada ligação de água e/ou de esgoto deverá ser cadastrada pelo prestador de serviços, sempre vinculado ao CPF/CNPJ do usuário cadastrado no contrato de adesão.

**Art. 26.** O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Identificação do usuário e/ou proprietário;

- a)** Nome completo;
- b)** Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Física (CPF) ou;
- c)** Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando cabível;
- d)** Meio de contato com o usuário, tais como: telefone fixo, celular ou endereço eletrônico.

**II.** Da ligação:

- a)** Características técnicas, tais como: marca do medidor de água, capacidade, número e identificação, lacre, dígitos de leitura, datas de instalação e remoção do medidor de água, entre outras;
- b)** Serviços prestados; e
- c)** Unidades de consumo associadas a cada ligação e respectivas categorias e subcategorias
- d)** Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) meses;

**III.** Do imóvel:

- a)** Endereço da unidade de consumo, considerando o logradouro, número do imóvel e complemento.

### **SEÇÃO III – DOS PONTOS DE ENTREGA**

**Art. 27.** O ponto de entrega de água deverá estar localizado na linha de limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e facilite a leitura do medidor, nos termos do artigo 19.

§ 1º. Caso existam uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel da unidade usuária, o ponto de entrega será situado no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária, conforme o padrão técnico estabelecido pelo prestador de serviços.

§ 2º. A critério do prestador de serviços e considerando as condições técnicas do local, bem como os padrões construtivos vigentes, os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto poderão ser instalados em local distinto do previsto no caput.

**Art. 28.** O prestador de serviços deverá elaborar e manter atualizados os modelos de padrão de ligação de água e esgoto, disponibilizando-os em seu sítio eletrônico e em suas centrais de atendimento. Esses modelos deverão conter, no mínimo, o tipo e dimensões das tubulações, conexões, medidor, caixa de proteção e lacres.

§ 1º. O modelo de padrão de ligação deverá ser aprovado pela AGRM e observado tanto em novas ligações quanto nas trocas necessárias em padrões já existentes.

§ 2º. O prestador de serviços poderá desenvolver um padrão específico de ligação de água para casos com características especiais, formalmente caracterizadas pelo usuário e pelo prestador de serviços.

**Art. 29.** O prestador de serviços deverá adotar todas as providências necessárias para viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto de entrega de água e de coleta de esgoto.

§ 1º. Essas providências incluem a elaboração de projetos e execução de obras, com possível participação financeira do usuário e/ou do interessado, conforme aplicável.

§ 2º. As obras mencionadas no parágrafo anterior, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado mediante contratação de empresa habilitada.

§ 3º. No caso de execução da obra pelo interessado, o prestador de serviços deverá emitir a autorização para a execução após a aprovação do projeto, elaborado conforme normas e padrões disponibilizados previamente ao interessado.

§ 4º. O prestador de serviços deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias:

**I.** Todas as modificações necessárias no projeto apresentado, justificando-as e indicando o prazo de validade das informações fornecidas; e

**II.** Todas as adequações necessárias na obra, de acordo com o projeto aprovado, dentro do período de validade do estudo realizado pelo prestador de serviços.

§ 5º. Caso haja necessidade de outras alterações ou adequações não indicadas tempestivamente pelo prestador, este será responsável pela execução das mesmas, exceto nos casos de força maior ou quando houver perda de prazo por parte do interessado, no período máximo de 1 (um) ano a contar do recebimento da viabilidade técnica.

§ 6º. As instalações resultantes das obras mencionadas neste artigo integrarão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial conforme deliberações da AGRM e poderão ser destinadas também ao atendimento de outros usuários que se beneficiem.

## **SEÇÃO IV – DAS INSTALAÇÕES**

**Art. 30.** As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõe as posturas municipais vigentes em vigor.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Os esgotos a serem lançados na rede pública de esgotamento sanitário deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

**Art. 31.** Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

**Art. 32.** Toda unidade de consumo deverá contar com reservatório predial de água com capacidade de, no mínimo, 500 (quinhentos) litros para atender às necessidades do usuário por pelo menos 24 (vinte e quatro) horas, conforme padrão estabelecido pela ABNT vigentes.

§ 1º. O usuário é responsável pela limpeza e desinfecção prévia da instalação predial de água e do reservatório predial e, posteriormente, pela limpeza e desinfecção da instalação com uma periodicidade mínima de 6 (seis) meses.

§ 2º. As unidades de consumo com mais de 2 (dois) pavimentos, além do reservatório superior, deverão ser providas de reservatório inferior ou cisterna.

**Art. 33.** Observada a pressão mínima informada pelo prestador, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à viabilização do seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

§ 1º. A pressão mínima deve ser 10 metros de coluna d'água (10 mca) na testada do imóvel, conforme ABNT NBR 12218/2017 ou posteriores.

**Art. 34.** Quando o único ponto de coleta viável na rede pública estiver em nível superior às instalações da unidade usuária, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à elevação do nível esgoto, que permita a sua posterior captação pelo prestador ou outra alternativa técnica possível, mediante concordância entre as partes envolvidas.

**Art. 35.** As economias que não tenham acesso a coleta e tratamento do esgotamento sanitário, por ausência de prestação de serviços na testada do seu imóvel, estarão desobrigados a pagar o valor da taxa de esgoto nas suas faturas.

**Art. 36.** As características e exigências para classificação na categoria baixa renda ou social prevista no inciso I do artigo 18, deverão ser informadas ao usuário, pelo prestador dos serviços, durante a efetivação da ligação e a operacionalização do benefício deverá respeitar as seguintes regras:

§ 1º. A classificação das unidades usuárias na categoria tarifária social deverá ser feita automaticamente pelo prestador do serviço, com base em informações obtidas no CadÚnico e nos bancos de dados já utilizados pelos prestadores.

§ 2º. O prestador do serviço deverá atualizar e encaminhar à AGRM e às demais autoridades competentes, no mínimo anualmente, relatório de que constem os usuários contemplados com o benefício.

§ 3º. O relatório de que trata o § 2º deste artigo deverá conter todas as informações necessárias e demandadas pela AGRM, a serem definidas em regulamentação posterior.

§ 4º. Para atendimento ao disposto no § 2º, a classificação, a manutenção e a atualização das informações deverão considerar o registro mais recente no CadÚnico.

§ 5º. A unidade usuária que satisfizer aos critérios de elegibilidade da Tarifa Social de Água e Esgoto deverá ser incluída na categoria tarifária social pelo prestador do serviço, sem necessidade de prévia comunicação ao usuário.

§ 6º. Para classificação das unidades usuárias na Tarifa Social de Água e Esgoto que não forem identificadas automaticamente, os usuários deverão dirigir-se aos centros de atendimento do prestador de serviços para cadastramento, com o documento oficial de identificação do responsável familiar e um dos seguintes documentos:

- I. comprovante de cadastramento no CadÚnico;
- II. cartão de beneficiário do BPC; ou
- III. extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou outro regime de previdência social público ou privado.

§ 7º. O prestador não poderá exigir documentos diversos dos constantes do § 6º para a classificação e a atualização das unidades usuárias na Tarifa Social de Água e Esgoto.

§ 8º. A não classificação das unidades usuárias na Tarifa Social de Água e Esgoto após

apresentação dos documentos previstos no caput deste artigo motivará o entendimento de cobrança indevida por parte do prestador do serviço.

§ 9º. O prestador do serviço deverá dispor de meios físicos e virtuais, de fácil identificação e acesso, para recepção dos documentos previstos no caput deste artigo e classificação da unidade usuária na categoria tarifária social.

§ 10º. A unidade usuária beneficiada que deixar de se enquadrar nos critérios de elegibilidade previstos neste artigo terá o direito de permanecer como beneficiária da Tarifa Social de Água e Esgoto por pelo menos 3 (três) meses, e das faturas referentes a esse período deverá constar aviso da perda iminente do benefício.

§ 11º. A unidade usuária beneficiada com a Tarifa Social de Água e Esgoto perderá o benefício quando o prestador do serviço, por meio de atendimento técnico qualificado, detectar e comprovar qualquer um dos seguintes atos irregulares:

I. intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgoto que possa afetar a eficiência dos serviços;

II. danificação proposital, inversão ou supressão dos equipamentos destinados ao serviço;

III. ligação clandestina de água e esgoto;

IV. compartilhamento ou interligação de instalações de beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto com outros imóveis não informados no cadastro;

V. incoerências ou informações inverídicas no cadastro ou em qualquer momento do processo de prestação do benefício.

§ 12º. Quando detectado qualquer um dos atos irregulares previstos nos incisos I a V do §11 deste artigo, o prestador do serviço deverá notificar a unidade usuária beneficiada na fatura, por pelo menos 3 (três) meses, com a descrição da irregularidade e a solicitação da regularização da condição da unidade antes de retirá-la do banco de beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto, respeitando o disposto no §10 deste artigo.

**Art. 37.** Toda construção permanente urbana, em uso, situada em via pública beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal no 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º. Na hipótese do caput deste artigo, é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais que permitam o abastecimento de água e a coleta de

esgotos pelo prestador, até o limite da testada do imóvel, e solicitar o fornecimento dos serviços.

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

§ 3º. Na ausência de redes públicas de abastecimento de água, serão admitidas soluções individuais de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela AGRM e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

§ 4º. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes.

§ 5º. A instalação hidráulica predial prevista no § 4º deste artigo constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água da prestadora e finaliza no reservatório de água do usuário.

§ 6º. Nas vias servidas por rede pública coletora de esgotos, os pedidos de nova ligação de água, religação de água ou qualquer outra modificação solicitada pelo usuário em ligação já existente, serão atendidos pelo prestador de serviços mediante a interligação do imóvel ao sistema de esgotamento sanitário.

§ 7º. A exigência contida no parágrafo anterior não se aplica aos usuários de baixa renda ou social, exceto aqueles:

- I. Amparados por programa de subsídio, inclusive para viabilizar a ligação intradomiciliar; ou
- II. Contemplados em ações e programas de regularização de áreas.

§ 8º. Os usuários que residem em ruas onde é ofertado o serviço de coleta de esgotamento sanitário pelo prestador, devem, obrigatoriamente, realizar sua conexão num período máximo de 6 (seis) meses a contar da data de disponibilização do serviço ou publicação desta norma, sob pena do serviço ser realizado pelo prestador do serviço, inclusive intradomiciliar, mediante cobrança posterior ao referido usuário, sob justificativa de respeito às responsabilidades ambientais, sanitárias e para fins de garantia da saúde pública.

**Art. 38.** É vedado:

- I. Interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

- II.** Derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel que não faça parte de sua ligação;
- III.** O uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- IV.** Emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas nesta Resolução;
- V.** Despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;
- VI.** Derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou que não faça parte de sua ligação.

## **CAPÍTULO V - DA ADESÃO AOS SERVIÇOS**

### **SEÇÃO I – DO PEDIDO DE LIGAÇÃO**

**Art. 39.** A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao atendimento e ao recebimento dos serviços em condições adequadas.

**§ 1º.** A prestação dos serviços que trata o caput será realizada mediante contrato de adesão ou Contrato Especial ajustado entre as partes.

**Art. 40.** Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à:

**I.** Obrigatoriedade de:

- a)** Pessoa física: Carteira de Identidade Nacional (CIN) ou outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- b)** Pessoa Jurídica: Carteira de Identidade Nacional (CIN) ou outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) com Contrato Social e documentação do(s) sócio(s);
- c)** Apresentar documento comprobatório da propriedade ou da posse do imóvel, tais como

escritura pública, matrícula atualizada no registro de imóveis, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda, contrato de locação ou documento equivalente, para fins exclusivamente cadastrais.

- d)** Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário até a data de vencimento, de acordo com as tarifas, sob pena de acréscimos por impontualidade nos termos do artigo 124 e de interrupção da prestação dos serviços nos termos do inciso III do artigo 142;
- e)** Observar nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 142;
- f)** Instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas, abrigos ou cubículos destinados à instalação de medidores e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de serviços;
- g)** Declarar, sempre que exigido pelo prestador, o número de pontos de utilização da água na unidade usuária, de acordo com as suas orientações;
- h)** Declarar ciência sobre os respectivos contratos de adesão, contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e/ou contrato especial, quando aplicável;
- i)** Fornecer informações referentes à(s) natureza(s) da(s) atividade(s) desenvolvida(s) na unidade usuária, a(s) finalidade(s) da utilização da água, uso de fontes alternativas de abastecimento de água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

## **II.** Eventual necessidade de:

- a)** Executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
- b)** Obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados ao uso exclusivo do interessado;
- c)** Apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária se localizar em área com restrições de ocupação;
- d)** Participar financeiramente das despesas relativas às instalações a serem executadas pelo prestador necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, incluindo mão-de-obra, encargos, equipamentos e materiais, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas entre as partes;

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

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

§ 1º. Todas as solicitações de adesão aos serviços de água e/ou esgoto deverão ser realizadas presencialmente nas centrais de atendimento do prestador ou por atendimento virtual, com os documentos listados no caput.

I. A apresentação dos documentos listados no caput não se aplica às adesões ao serviço de esgoto em imóvel já atendido por água, bastando a apresentação de uma fatura ou número da matrícula.

§ 2º. A obrigatoriedade de apresentação dos documentos listados no caput, poderá ser afastada em situações excepcionais, observadas as exigências dos artigos 47 e 48, devendo sempre e obrigatoriamente haver o cadastramento do usuário que solicitou a ligação.

§ 3º. Para o cadastramento da ligação em determinada categoria de uso, o prestador avaliará a utilização dos serviços no imóvel juntamente com a documentação apresentada, e, em havendo incompatibilidade prevalecerá a finalidade de utilização dos serviços para efeito de cadastramento.

§ 4º. O usuário que realizar a conexão à rede pública de água e/ou esgoto sem autorização estará sujeito às disposições deste Regulamento e do contrato de adesão, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

**Art. 41.** O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação ou religação de unidade usuária ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, ainda que referente à mesma unidade usuária.

§ 1º. O prestador de serviços apenas poderá condicionar a ligação ou religação de unidade usuária ao pagamento de débito pendente do mesmo usuário, ainda que referente à outra unidade usuária.

§ 2º. Para novas solicitações de prestação de serviços, com exceção do desligamento a pedido do usuário, serão verificadas as contas em atraso por parte do titular. Em caso de alguma inadimplência vinculada ao CPF do titular, os serviços não serão prestados até a quitação dos débitos em atraso.

**Art. 42.** As características e exigências para classificação na categoria baixa renda ou social prevista no inciso I do artigo 22, deverão ser informadas ao usuário, pelo prestador dos serviços, durante a efetivação da ligação.

**Art. 43.** Quando disponibilizada rede pública de esgotamento sanitário, o usuário estará sujeito aos pagamentos previstos no caput deste artigo, sendo-lhe assegurada a cobrança de um valor mínimo de utilização dos serviços, ainda que a sua edificação não esteja conectada à rede pública.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O pagamento de taxa ou de tarifa, na forma prevista no caput deste artigo, não isenta o usuário da obrigação de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário, e o descumprimento dessa obrigação sujeita o usuário ao pagamento de multa e demais sanções previstas na legislação, ressalvados os casos de reúso e de captação de água de chuva, nos termos do regulamento.

**Art. 44.** Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

- I. Serem superadas as distâncias previstas no caput do artigo 59;
- II. Haver necessidade de readequação da rede pública;

§ 1º. O pagamento a que se refere o caput deverá ser realizado previamente à execução das obras ou serviços, salvo se o prestador negociar forma alternativa de pagamento, inclusive parcelado.

§ 2º. O pagamento previsto na hipótese do inciso II somente será devido se o investimento estiver em desacordo com a área ou o cronograma do plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações.

§ 3º. Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, o prestador de serviços exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

§ 4º. O prestador poderá isentar o usuário na categoria baixa renda ou social do pagamento dos custos de ligação de água e/ou de esgotos.

§ 5º. Para os casos previstos no §4º deverá o prestador enviar anualmente, até 30 de abril do ano subsequente, relatório consolidado à AGRM para acompanhamento e exclusão das

despesas efetuadas para fins de remuneração pela tarifa.

**Art. 45.** Cada unidade consumidora dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de registro ou inscrição, sempre vinculado ao consumidor responsável pela unidade.

**Art. 46.** O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

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

**Art. 47.** As ligações de água ou de esgoto para unidades consumidoras situadas em áreas com restrições para ocupação (favelas, ocupações urbanas ou áreas de regularização fundiária), somente serão efetivadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

§ 1º. O prestador apresentará à AGRM relatório em até 180 dias do final de cada exercício anual sobre as interligações não efetuadas com base no parágrafo único deste artigo, discriminando as razões que justificaram as exceções e a natureza da utilização de água pelos usuários.

§ 2º. As informações mencionadas no caput deste artigo deverão ser coletadas pela prestadora de serviço junto à autoridade pública competente.

**Art. 48.** As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização da autoridade pública.

**Art. 49.** Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

**Art. 50.** O dimensionamento e as especificações das instalações prediais e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e/ou do prestador de serviço.

## SEÇÃO II – DO CONTRATO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**Art. 51.** É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade a ser atendida, nos seguintes casos:

- I.** Para atendimento a grandes consumidores não residenciais que consomem mais de 200 m<sup>3</sup> por mês, nos serviços de abastecimento de água ou de coleta e tratamento de esgoto;
- II.** Para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;
- III.** Quando os resíduos sanitários não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário.
- IV.** Quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão, com a devida autorização da AGRM.
- V.** Nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e
- VI.** Quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do artigo 44, inciso

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A AGRM aprovará modelos de contratos previamente, como condição para sua validade.

**Art. 52.** O prestador deverá encaminhar ou disponibilizar ao usuário o Contrato de Adesão até a data da primeira fatura.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O contrato de adesão seguirá modelo elaborado pelo prestador, contendo os direitos e obrigações de ambas as partes, além das infrações e sanções aplicáveis. O modelo do contrato deverá ser apresentado à esta agência reguladora para ser

aprovado em até 50 dias após a publicação desta norma.

**Art. 53.** Os Contratos de Adesão e Contratos Especiais deverão conter, no mínimo, cláusulas que tratem sobre:

- I.** Cobrança pela prestação dos serviços;
- II.** Multas por inadimplência;
- III.** Guarda e conservação dos medidores;
- IV.** Acesso às instalações do contratante;
- V.** Corte de abastecimento;
- VI.** Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, e o correspondente prazo de vigência, se houver;
- VII.** Responsabilidade de se manter os dados cadastrais atualizados;
- VIII.** Condições de extinção do contrato de adesão ou Contrato Especial.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** É facultada a celebração de contratos especiais de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário entre prestador de serviços e usuário responsável pela unidade de consumo a ser atendida, seguindo os critérios estabelecidos pelo prestador de serviços, ouvido previamente o regulador.

**Art. 54.** O Contrato de Adesão ou Contrato Especial se extinguirá:

- I.** A pedido do usuário, observado o cumprimento das obrigações previstas no Contrato de Adesão ou no Contrato Especial;
- II.** Por iniciativa do prestador de serviços, no caso de descumprimento por parte do usuário de cláusula do Contrato de Adesão ou do Contrato Especial;
- III.** Quando expirar-se o prazo de vigência de Contrato Especial sem que haja renovação;
- IV.** Por acordo entre as partes;
- V.** Por determinação judicial.

**§ 1º.** A extinção do Contrato de Adesão ou do Contrato Especial por solicitação do usuário ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão e será condicionada à inexistência de débitos do usuário oriundos da prestação dos serviços ou do adimplemento de qualquer outra obrigação acessória que possa se converter em pecúnia em curso de apuração por meio de processo administrativo, em relação à unidade de consumo que se refere o contrato.

**§ 2º.** A extinção do Contrato de Adesão ou Contrato Especial, a pedido e às expensas do usuário, está condicionada à eliminação com retirada total dos componentes da ligação de

água.

§ 3º. A extinção do Contrato de Adesão ou do Contrato Especial por iniciativa do prestador de serviços não exime o usuário da obrigação de adimplir com os débitos pendentes, oriundos da prestação de serviços e de outros encargos decorrentes de descumprimento de obrigações acessórias que possam se converter em pecúnia.

§ 4º. Na ocorrência de religação motivada por suspensão, supressão ou cancelamento, em que não haja mudança de titularidade da ligação, o Contrato de Adesão anterior poderá continuar válido, a critério do prestador de serviços.

§ 5º. Faculta-se ao prestador de serviços, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a negativação financeira e a negociação, inclusive por parcelamento dos débitos remanescentes mediante instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de terceiros.

§ 6º. O parcelamento mencionado no parágrafo 5º somente poderá ser feito pelo usuário cadastrado no Contrato de Adesão/Contrato de Especial ou com autorização deste, e vinculado a seu CPF/CNPJ.

**Art. 55.** No caso de mudança de titularidade da ligação de água e de esgoto, o usuário e o prestador de serviços deverão formalizar um novo Contrato de Adesão ou Contrato Especial.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O novo Contrato de Adesão ou Contrato Especial, previsto no caput, poderão ser disponibilizados por meio eletrônico pelo prestador de serviços.

## **CAPÍTULO VI – DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO SEÇÃO I – DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS**

**Art. 56.** As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao prestador de serviços com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Nos pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços que tenham a água como insumo, o solicitante deverá declarar a previsão mensal do consumo de água e da vazão de esgoto.

**Art. 57.** Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização

do órgão competente.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se, caso necessário, a devida alteração contratual e cadastral.

**Art. 58.** Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução específica da AGRM, os projetos das instalações deverão:

- I. Ser apresentados ao prestador de serviços para aprovação antes do início das obras;
- II. Conter a planta baixa e o projeto de instalações hidráulicas e corte ou esquema vertical e cópia do projeto de execução, aprovado pelo órgão municipal competente e anotação de responsabilidade técnica registrada no conselho federal competente.
- III. Conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra;
- IV. Informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto e ser classificado, considerando o disposto no inciso I do artigo. 51.

**Art. 59.** O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo, a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana, ou de 40 (quarenta) 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.

§ 1º. Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 2º. Caso a distância seja maior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário a parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo homologados pela AGRM, até o limite geográfico do município.

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

§ 4º. Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços fornecerá

água em uma única ligação ou um único ponto de entrega ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pelo prestador, independente da medição das economias ser individualizada, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pelo prestador, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 5º. Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água, conforme normativo da prestadora.

I. As adequações das instalações internas são de responsabilidade do usuário, atendendo aos requisitos técnicos do prestador de serviços.

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

I. O prestador poderá executar as ligações definitivas de esgotos através de autorização de passagem ou nas passagens de serviço, de acordo com os termos do artigo 34.

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

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

## SEÇÃO II – DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

**Art. 60.** No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

§ 1º. As ligações temporárias terão duração máxima de 180 (cento e oitenta) dias, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

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

§ 3º. O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do

abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, equivalente a até 90 (noventa) dias, com base no consumo provável.

§ 4º. Havendo a antecipação de pagamento, o prestador deverá posteriormente reformar as contas com base no consumo medido e efetuar eventual ressarcimento no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 5º. Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como equipamentos, os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Ficam incluídas na categoria de consumidor industrial as obras em construção de conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

**Art. 61.** O interessado deverá anexar ao pedido de ligação de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis das instalações temporárias, alvará que conste o prazo de funcionamento expedido pela prefeitura municipal e demais documentos estabelecidos pelo prestador de serviços, de acordo com a atividade que será desenvolvida.

§ 1º. Para que seja efetuada sua ligação, o interessado deverá ainda:

- I. Preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionados no caput deste artigo;
- II. Efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os parágrafos 2º e 3º do artigo 43; e
- III. apresentar as devidas licenças emitidas pelos órgãos competentes.

§ 2º. O fornecimento à unidade usuária temporária constitui-se em faculdade do prestador de serviços e condiciona-se à capacidade do sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário para atendimento do pedido.

**Art. 62.** Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

§ 1º. Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser realizada, a cargo do usuário, a desinfecção da instalação predial de água e a limpeza do reservatório, que deverá ser repetida, no mínimo, a cada 6 (seis) meses.

§ 2º. Para fins de ligação definitiva, após a emissão do habite-se, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção e a categoria de usuário para

efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

### **SEÇÃO III – DOS PRAZOS PARA LIGAÇÃO**

**Art. 63.** Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, a contar do primeiro dia útil posterior à solicitação, ressalvado o disposto no artigo 62:

**I.** em área urbana:

- a)** 3 (três) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b)** 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;

**II.** em área rural:

- a)** 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b)** 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

**§1º.** A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 40, inciso I, alíneas e, f e h.

**§ 2º.** Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

**§ 3º.** Na hipótese do § 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

**§ 4º.** Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

**§ 5º.** Os prazos fixados nos incisos I e II, alínea b, deste artigo, devem ser contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

**§ 6º.** Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao

prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 7º. Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso e ocupação do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

§ 8º. No caso de serviços que requeiram a presença do usuário ou responsável, os mesmos deverão ser executados na data e turno (manhã e tarde), agendado com o usuário.

#### **SEÇÃO IV – DOS PRAZOS DE OBRAS PARA VIABILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E ORÇAMENTOS**

**Art. 64.** O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do inciso II do art. 44, quando:

- I. inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora na testada da unidade usuária a ser ligada;
- II. a rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

§ 1º. No caso do inciso I deste artigo, o prazo de execução das obras não poderá ser superior a 180 (cento e oitenta) dias, observado o disposto no artigo 67.

I. para obras de grande complexidade, o prazo que trata o caput deste inciso poderá ser prorrogado por igual período para finalização das obras.

§ 2º. No documento formal encaminhado pelo prestador de serviços ao interessado devem ser informadas as condições de fornecimento, os requisitos técnicos e os respectivos prazos, contendo:

- I. obrigatoriamente:
  - a) relação das obras e serviços necessários ao sistema de distribuição e/ou esgotamento sanitário;
  - b) prazo de início e de conclusão das obras; e

c) características dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, incluindo requisitos técnicos.

**II.** adicionalmente, quando couber:

a) orçamento da participação financeira, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade da prestadora de serviços e da participação financeira do usuário;

b) cronograma físico-financeiro para execução das obras;

c) informações gerais relacionadas ao ponto de ligação, como tipo de terreno, faixa de passagem e características das instalações;

d) responsabilidades do interessado;

e) classificação da atividade;

f) tarifas aplicáveis;

g) especificação dos contratos a serem celebrados.

§ 3º. O orçamento das obras e serviços passíveis de participação financeira do usuário, nos termos deste artigo, inciso II, alínea a, deve refletir todo o custo que se fizer necessário, de acordo com as normas e padrões técnicos do prestador de serviços.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A prestadora poderá utilizar qualquer meio de comunicação já adotado com o usuário para informá-lo sobre assuntos relevantes que exijam ação. Contudo, todas as comunicações devem permitir comprovação de recebimento.

**Art. 65.** O interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o art. 64, para manifestar por escrito ao prestador de serviços sua opção por:

**I.** concordar com os prazos e condições estipulados pelo prestador;

**II.** solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos;

**III.** executar a obra diretamente.

§ 1º. Findo o prazo de que trata o caput deste artigo, sem que haja manifestação do interessado sobre a sua opção pela forma de execução da obra, o orçamento poderá ser prorrogado pelo mesmo prazo, para nova manifestação, e após, perderá a validade.

§ 2º. A possibilidade e a forma de posterior participação financeira de outros beneficiados

pelas obras custeadas pelo usuário será objeto de Deliberação da AGRM.

**Art. 66.** O prazo e as condições para atendimento em áreas que necessitem de execução de obras estruturais serão estabelecidos de comum acordo entre as partes, com mediação da AGRM, se necessário, respeitando o disposto no art. 64.

**Art. 67.** Os prazos para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços serão suspensos quando:

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

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

§ 2º. Os prazos continuarão a fluir logo depois de removido o impedimento, devendo o interessado ser informado a respeito, caso a suspensão tenha perdurado por mais de 5 (cinco) dias úteis.

#### **SEÇÃO IV – DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DE OUTROS SERVIÇOS**

**Art. 68.** O prestador de serviços efetuará a restauração de pavimentos de via, edificações, calçadas, passeios e outros logradouros públicos, removidos em decorrência de intervenções/manutenções no sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no prazo de 7 dias corridos após a conclusão da manutenção, sob pena das sanções previstas no contrato de concessão e/ou normativa específica desta agência reguladora.

§1º. As estruturas de que tratam o caput deste parágrafo deverão ser registradas pela prestadora através de fotografias, contendo no mínimo, o registro do antes e o depois, objetivando um posterior comparativo e maior controle de qualidade da intervenção realizada. Tais registros deverão ser guardados e devem ser disponibilizados sempre que requisitados pelos órgãos de controle.

**§2º.** As restaurações das estruturas deverão seguir rigorosamente as orientações das normas técnicas brasileiras, do plano diretor municipal e em normas municipais que versem sobre o tema, como o Manual Municipal de Pavimentação Urbana ou outros que o sucederem, asseguradas a efetiva recomposição estética e de desempenho da malha viária, sob pena da obrigatoriedade de execução da restauração, em caso de má qualidade do serviço prestado.

**§3º.** O usuário é responsável pela restauração de edificações, pavimentos e passeios situados em área particular quando da execução de serviços do seu exclusivo interesse e por ele solicitados.

**§4º.** Os prazos das manutenções que tratam o caput deste parágrafo não podem ultrapassar os dias pré-estabelecidos na Carta de Serviços ao Cliente;

**Art. 69.** O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

**§ 1º.** Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, homologada pela AGRM e disponibilizada aos interessados.

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

## **SEÇÃO V – DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO**

**Art. 70.** Os ramais prediais serão assentados e mantidos pelo prestador de serviços às suas expensas, observado o disposto no artigo 59.

**§ 1º.** É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

**§ 2º.** Os danos causados pela intervenção indevida do usuário ou terceiros nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário ou terceiros.

**§ 3º.** Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

§ 4º. Desde que comprovada a intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto, os danos causados serão reparados pelo prestador de serviços por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no Capítulo 12.

**Art. 71.** Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede de abastecimento de água e coleta de esgoto que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

- I. máxima, mínima e média da pressão da rede de abastecimento de água;
- II. capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

**Art. 72.** O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada ligação e para cada serviço, salvo quando existirem razões técnicas justificáveis para mais de um ramal.

§ 1º. Em imóveis com mais de uma economia, em casos excepcionais e a critério do prestador, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial próprio.

§ 2º. As economias que possuam instalações prediais e ramal próprios, ainda que constituam subdivisão de imóvel, deverão ser caracterizadas como unidades usuárias.

**Art. 73.** A substituição ou modificação do ramal predial bem como a restauração de muros, passeios e revestimentos decorrentes de serviços realizados pelo prestador de serviços serão de sua responsabilidade, sem ônus para o usuário.

§1º. Para toda restauração de que trata o caput deste artigo, o prestador adotará os padrões do plano diretor municipal e pelo código de obras do município.

§2º. Não se aplica o disposto no caput sempre que a substituição ou modificação do ramal ou os serviços prestados forem solicitados pelo usuário titular em seu exclusivo interesse, sem que seja justificada por razões técnicas relacionadas ao sistema público e à qualidade dos serviços. Nestes casos, o serviço poderá ser cobrado.

**Art. 74.** Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

§1º. A operação e a manutenção dos ramais condominiais de esgoto são de responsabilidade dos usuários atendidos pela solução condominial, cabendo à prestadora de serviços a

operação e manutenção das redes públicas de esgotamento sanitário.

§ 2º. Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas de vias públicas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 3º. A responsabilidade da prestadora de serviços inicia no ponto de interligação do ramal condominial à rede pública de esgotamento sanitário, "mais conhecido como saídas de quadras", conforme o projeto aprovado.

§ 4º. Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

**Art. 75.** As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

§ 1º. Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto ao prestador de serviços para verificar a viabilidade do atendimento.

§ 2º. O prestador de serviços poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta deste.

## **SEÇÃO VI – DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS**

**Art. 76.** Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços, por solicitação do interessado, emitirá o atestado de viabilidade técnica operacional - AVTO, para o sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, condicionando o atendimento aos termos deste documento.

§ 1º. O prestador de serviços deverá fornecer no AVTO, as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou sistema de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 2º. As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito em conformidade com o disposto no § 6º deste artigo.

§ 3º. A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento

sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o prestador de serviços.

**§ 4º.** É vedado ao prestador de serviços aprovar projeto de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário para economias que estejam em desacordo com o Manual de Aprovação de Projetos, a legislação ou as normas técnicas vigentes, sob pena de sanções previstas no Contrato de Concessão, em resoluções emitidas pelo Conselho de Regulação da AGRM ou a própria agência reguladora e demais regulamentos específicos que versem sobre o tema.

**§ 5º.** As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas a montante dos pontos de entrega de água e a jusante dos pontos de coleta de esgoto, passarão a integrar as redes públicas distribuidoras e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem devidamente recebidas pelo prestador de serviços.

**§ 6º.** As áreas, instalações e equipamentos destinados aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a que se refere este capítulo, passarão a integrar a rede pública e serão operados pelo prestador de serviços.

**I.** A rede pública de abastecimento que trata o caput deste inciso, em caso de prédios, loteamentos e/ou conjuntos habitacionais, será considerada apenas até o ponto de abastecimento de água na testada do condomínio e o ponto de coleta de esgoto, sendo seu interior de responsabilidade privativa do empreendedor responsável pelo empreendimento.

**Art. 77.** O prestador de serviços autorizará a execução dos serviços de que trata esta seção, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

**Art. 78.** As obras dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de que trata este capítulo, serão custeadas pelo interessado e deverão ser executadas pelo mesmo, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Quando as instalações se destinarem a servir a outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados. Nos casos de infraestrutura vinculada a metas regulatórias e de interesse não restrito, observar-se-á, no que couber, a disciplina constante da Resolução

AGRM nº 003/2025 ou em posterior que a substitua.

**Art. 79.** As interligações das redes de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e/ou de esgotamento sanitário, serão executadas pelo interessado, sob supervisão do prestador de serviços, depois de aceitas as obras relativas ao projeto aprovado e, quando for o caso, efetivadas a cessão a título gratuito.

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

**Art. 80.** As edificações ou grupamento de edificações internas a uma quadra e situadas em cota:

- I. superior ao nível piezométrico da rede de distribuição de água, deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;
- II. inferior ao nível da rede coletora de esgoto poderão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

**Art. 81.** O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no artigo 64 desta Resolução.

**Art. 82.** O abastecimento centralizado de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, obedecerá às seguintes modalidades:

- I. Abastecimento de água e/ou coleta individual de esgoto dos prédios do condomínio;
- II. Abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção do sistema de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum;
- III. Coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção do sistema de esgotos antes do ponto de coleta.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações.

## **SEÇÃO VII – DOS HIDRANTES**

**Art. 83.** O prestador de serviços, de acordo com as normas técnicas vigentes, dotará de hidrantes às redes públicas de abastecimento de água, garantindo seu fornecimento nas condições adequadas de pressão e de vazão.

**Art. 84.** Os hidrantes da rede de abastecimento de água somente poderão ser operados em caso de incêndio e por agentes habilitados do Corpo de Bombeiros ou de órgão previamente autorizado pelo prestador de serviços.

§ 1º. O prestador de serviços fornecerá ao Corpo de Bombeiros e aos outros órgãos autorizados a operarem os hidrantes informações a respeito das suas localizações.

§ 2º. Excluindo-se os casos previstos neste artigo, a utilização do hidrante acarretará ao infrator a multa prevista no Capítulo 12.

**Art. 85.** A partir de demanda encaminhada pelo Corpo de Bombeiros, compete ao prestador de serviços de abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O prestador de serviços e o Corpo de Bombeiros devem estabelecer cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes.

**Art. 86.** Quando acionado pelo Corpo de Bombeiros ou pelo Município o prestador de serviços deverá atender, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, aos pedidos de consertos solicitados, de forma a manter os hidrantes em perfeitas condições de funcionamento.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Danos causados aos hidrantes por usuários ou terceiros serão reparados pelo prestador de serviço às custas do causador do dano, sem prejuízo das sanções cíveis e penais cabíveis, e demais disposições previstas neste Regulamento.

## **SEÇÃO VIII – DO PLANO DE RACIONAMENTO**

**Art. 87.** O prestador de serviços deverá elaborar o Plano de Racionamento sempre que houver situações em que o abastecimento de água possa ser prejudicado, devendo ser observados os atos normativos das instâncias e órgãos competentes.

§ 1º. O plano que trata o caput deverá ser apresentado à Agência Reguladora de Mossoró – AGRM para homologação no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a verificação

de necessidade de racionamento por parte da prestadora.

§ 2º. O prestador de serviço deverá apresentar previamente para apreciação da AGRM a proposta do Plano de Racionamento anteriormente à apreciação e aprovação do Comitê de Bacia Hidrográfica respectivamente responsável pelo abastecimento.

§ 3º. A adoção de medidas de racionamento pelo prestador de serviços não obsta ou desresponsabiliza a implementação contínua de quaisquer das medidas de melhorias e obras de expansão no sistema de abastecimento de água previstas nesta Resolução, no Marco Legal do Saneamento Básico (Lei nº14.026/2020), a Lei de Saneamento Básico municipal e/ou outras que as sucederem.

§ 4º. Em casos de escassez, o uso da água deverá ser prioritário para consumo humano e dessedentação animal, conforme previsto no inciso III do artigo 1º da Lei Federal nº 9.433 de 8 de janeiro de 1997.

**Art. 88.** O Plano de Racionamento deverá ter, dentre outros:

- I. data de elaboração;
- II. identificação e contatos da equipe responsável pela elaboração e pela implementação;
- III. contextualização da situação de necessidade;
- IV. justificativa técnica para execução das medidas de racionamento;
- V. descrição e identificação das regiões ou localidades a serem atingidas pelas medidas de racionamento;
- VI. programação detalhada das manobras na rede, os dias, horários, locais das ações de racionamento;
- VII. data e horário previstos para o reestabelecimento das condições normais do abastecimento de água com regularidade e continuidade;
- VIII. relação das fontes de captação alternativas que possam ser utilizadas para abastecimento no período de execução do Plano de Racionamento, caso existam;
- IX. descrição das formas e distribuição de água complementares a rede pública de abastecimento;
- X. detalhamento das formas de programação do abastecimento aos usuários que prestam serviços de caráter essencial à população;
- XI. descrição dos canais de atendimento disponibilizados aos usuários, tais como presencial, telefônico, sítio eletrônico ou outros que se fizerem necessários;
- XII. descrição das medidas e estratégias de incentivo à redução do consumo, especialmente

- as ações educativas para uso racional da água e estímulo à adoção de medidas de economia de água para usos secundários;
- XIII. descrição das medidas operacionais emergenciais necessárias ao funcionamento do sistema de abastecimento de água, caso sejam necessárias;
- XIV. programação e descrição da alternância do fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema de abastecimento ou sistemas integrados;
- XV. programação e caracterização das medidas de redução da pressão na rede de distribuição de água, quando aplicável;
- XVI. programação e descrição de outras medidas preventivas adotadas pelo prestador a fim de promover a continuidade e regularidade do serviço;
- XVII. descrição de ações específicas voltadas à promoção de instruções direcionadas a síndicos de condomínios que não possuem medições individualizadas e administradores de prédios públicos e outros gestores responsáveis por grandes consumos, para recomendar a adoção de medidas que visem evitar o desperdício e estimular o uso racional de água.

**Art. 89.** Paralelamente à adoção de medidas de racionamento, o prestador de serviços, individualmente e/ou em conjunto com outros órgãos governamentais e a sociedade civil organizada, deverá adotar medidas de incentivo à redução do consumo, especialmente ações educativas para uso racional de água e estímulo à economia de água enquanto durar o plano de racionamento.

**Art. 90.** Verificado a necessidade de efetivar as medidas de racionamento apontadas no respectivo Plano, o prestador de serviços deverá encaminhar à AGRM uma listagem discriminando as regiões e os setores que serão afetados, em até 72 (setenta e duas) horas antes do início de sua aplicação.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Caso o risco iminente ao qual se refere o caput se apresente com alto grau de urgência, no qual não foi possível fazer a previsão, que torne inoportuno aguardar o prazo de 72 (setenta e duas) horas, para a comunicação prévia da adoção das medidas previstas no Plano de Racionamento, poderá o prestador de serviços, excepcionalmente, adotar medidas de racionamento de forma antecipada, a fim de afastar e/ou minimizar o risco apresentado, sem prejuízo para posterior comunicação à AGRM no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da adoção das medidas nele previstas.

**Art. 91.** O Plano de Racionamento deverá observar o Princípio da Equidade no atendimento aos usuários das áreas afetadas, sendo que a distribuição espacial e temporal das interrupções no abastecimento de água deverá ser a mais equilibrada e ponderada possível, observadas as condições técnicas de cada sistema, evitando a paralisação por períodos e frequências longos, em algumas regiões, em detrimento de outras.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Uma vez preservado o atendimento aos usuários que prestam serviço de caráter essencial, o abastecimento das zonas residenciais deve ser priorizado, com menores períodos e frequências de interrupções possíveis, em detrimento de zonas comerciais e industriais.

**Art. 92.** Deverá ser assegurada publicidade e informação aos usuários, ao titular dos serviços e à AGRM quanto à programação, aos períodos e datas de interrupção do abastecimento de água, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do início das medidas.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A comunicação e orientação à população se fará pelos meios de comunicação disponíveis, através da internet, sítios eletrônicos, aplicativos próprios, rádios, jornais, carros de som, postos de atendimento e em locais de concentração de pessoas, tais como espaços públicos, escolas, centros comunitários, igrejas, dentre outros.

**Art. 93.** O prestador de serviços deverá manter estrutura de atendimento adequada, tanto presencial, quanto telefônica, com pessoal capacitado para dar informações sobre o racionamento e suas peculiaridades, bem como receber reclamações.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O prestador de serviços deverá divulgar os impactos das medidas de racionamento e regiões afetadas, bem como a previsão de restabelecimento dos serviços devidamente atualizadas em seu sítio eletrônico e em suas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso, garantindo a sua ampla divulgação.

**Art. 94.** Durante a adoção de medidas de racionamento, o prestador de serviços deverá garantir o pleno abastecimento de água aos usuários:

- I. que prestam serviços de caráter essencial, observados os parâmetros e prioridades estabelecidos no Plano de Racionamento;
- II. às regiões em que a prestação de serviços não for restabelecida após o prazo apontado no Plano de Racionamento.

§ 1º. O prestador de serviços deverá manter cadastro atualizado dos usuários que prestam serviços de caráter essencial à população e informá-los de que se enquadram nessa condição.

§ 2º. A listagem dos usuários já cadastrados no sistema da prestadora que prestam serviços de caráter essencial também deverá ser apresentada à AGRM, objetivando o cumprimento do disposto no Parágrafo Único do artigo 123.

§ 3º. Quando adotadas as medidas de racionamento, o prestador de serviços comunicará o detalhamento das formas de abastecimento aos usuários que prestam serviços de caráter essencial.

**Art. 95.** O prestador de serviços deverá monitorar a eficácia das medidas de racionamento, de incentivo à redução do consumo e das melhorias do sistema de abastecimento de água, implementando e reavaliando as ações, para otimização de medidas operacionais de curto, médio e longo prazos que também visem dar segurança hídrica à operação do sistema de abastecimento de água em períodos de restrição de oferta de água, destacando dentre outras:

- I. busca de fontes alternativas de água, que possam mitigar os efeitos da escassez hídrica no período de execução do Plano de Racionamento;
- II. redução do tempo médio de reparo de vazamentos em adutoras e redes de distribuição de água;
- III. instalação de válvulas redutoras de pressão, quando aplicável;
- IV. adequação da capacidade de reservação do sistema de água;
- V. redução do volume de perdas na distribuição de água;
- VI. outras medidas tecnicamente justificadas.

**Art. 96.** Durante a execução do Plano de Racionamento, não deverá haver qualquer prejuízo à qualidade da água distribuída, devendo o prestador de serviços, observar os procedimentos de controle e os respectivos padrões de qualidade da água para consumo humano estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

**Art. 97.** Os casos omissos neste capítulo serão objeto de análise pela AGRM no uso de seu poder de regulação, controle e fiscalização.

**Art. 98.** Caso haja descumprimento de qualquer das obrigações contratuais e regulamentares, além da observância adequada dos planos vigentes e a efetividade das medidas adotadas, a AGRM instaurará o devido procedimento e aplicará, se for o caso, as sanções cabíveis.

**Art. 99.** O Plano de Racionamento que trata esta seção não desobriga da responsabilidade do prestador de respeitar as condições previstas no artigo 3º desta resolução. O referido plano deverá ser utilizado apenas em caráter emergencial, quando a disponibilidade de água não for suficiente para atender toda a população respeitando os princípios previamente estabelecidos.

## **CAPÍTULO VII - DA MEDIÇÃO E DO CONSUMO**

### **SEÇÃO I – DOS MEDIDORES**

**Art. 100.** O prestador de serviços controlará o consumo de água por hidrômetro e/ou em casos especiais por limitador de consumo.

§ 1º. Somente será dispensada a instalação hidrômetro em ligações temporárias e demais situações, mediante prévia e expressa autorização da AGRM, por solicitação do prestador de serviços.

§ 2º. A critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume de esgotos.

**Art. 101.** O prestador de serviços poderá instalar medidor de água nas fontes alternativas de abastecimento de água para fins da cobrança de esgoto nos termos do artigo 19, podendo o valor de instalação ser negociado entre o usuário e o prestador de serviços.

**Art. 102.** O usuário será responsável pela guarda do medidor de água a título gratuito, sem nenhum direito à retenção.

**Art. 103.** Os hidrômetros deverão ter os respectivos modelos certificados e, quando recém instalados, submetidos à aferição nos termos dos regulamentos próprios do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), do Instituto de Pesos e Medidas do Rio Grande do Norte (IPEM/RN), da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou ainda de outra entidade pública autorizada, antes de serem instalados.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Os medidores de água removidos e recuperados ou reparados, antes de serem reinstalados, deverão ser aferidos nos termos dos regulamentos próprios do INMETRO, ou de outra entidade igualmente competente.

**Art. 104.** Os medidores de água e demais peças necessárias para a medição de volume de água serão instaladas de acordo com os padrões do prestador de serviços.

§ 1º. Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o medidor de água, bem como definir novos locais de instalação.

§ 2º. É facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações de água, quando constatada a conveniência técnica.

§ 3º. Caso as modificações previstas no parágrafo anterior sejam feitas a pedido do usuário, este deverá arcar com os custos do redimensionamento, remanejamento ou substituição dos medidores.

§ 4º. Caso o remanejamento ou a substituição dos medidores de água seja motivada pelas dificuldades de acesso descritas no artigo 19, fica facultada ao prestador de serviços a cobrança dos custos destes serviços.

§ 5º. A substituição do medidor de água, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos ou para adequação da capacidade de medição, será executada pelo prestador de serviços sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

§ 6º. A substituição do medidor de água, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços sem aviso prévio e com ônus para o usuário, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Capítulo 12.

§ 7º. A indisponibilidade de medidores no mercado não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

**Art. 105.** Os padrões de ligação de água e seus medidores devem contar com lacres que somente podem ser rompidos pelo prestador de serviços ou por seu preposto, preferencialmente na presença do usuário.

§ 1º. Nenhuma ligação de água ou medidor poderá permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º. O usuário, assim que constatar rompimento ou violação de lacre, do padrão de ligação de água ou do medidor, deverá informar o prestador de serviços, sob pena de ser responsabilizado nos termos do Capítulo 12 deste Regulamento.

§ 3º. Sem prejuízo das sanções legalmente cabíveis, o prestador de serviço poderá cobrar o custo da regularização da ligação de água que tenha sofrido violação de qualquer um dos lacres.

**Art. 106.** O consumidor poderá obter aferições dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o consumidor em até 1 (uma) verificação a cada 5 (cinco) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, desde que o resultado constate erro nos instrumentos de medição.

§ 1º. A aferição acarretará em ônus ao usuário nas seguintes situações:

- I. Caso solicitada pelo usuário em mais de uma oportunidade num período menor que 180 dias, quando verificado que o medidor de água esteja operando dentro dos limites de variação toleráveis pelas normas vigentes;
- II. Quando se constatar erro de medição dos volumes consumidos ocasionado pela guarda e conservação incorreta do medidor de água pelo usuário.

§ 2º. Todos os custos de aferição, perícia e reparação do medidor de água correrão por conta do usuário nas situações em que este tenha causado o dano ao equipamento.

§ 3º. Quando não for possível aferir o medidor de água no local da unidade de consumo, o prestador de serviços deverá retirá-lo na presença do usuário, instalar outro equipamento de medição na ligação de água e acondicionar o medidor de água retirado para o transporte até o laboratório de teste.

§ 4º. Caso a aferição seja efetuada pelo prestador de serviços, este deverá encaminhar ao usuário, quando solicitado, o laudo técnico no prazo máximo de 30 (trinta) dias, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final, esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto a um laboratório cuja bancada seja certificada pelo INMETRO.

§ 5º. Serão considerados em funcionamento normal os medidores de água que atenderem à legislação metrológica vigente na data da aferição.

§ 6º. Em caso de reprovação do hidrômetro na aferição, o custo de substituição e da aferição que o comprovou incidirá sobre o prestador de serviços.

## SEÇÃO II – DO VOLUME DE ÁGUA

**Art. 107.** Na apuração do volume consumido, seja medido ou estimado, as frações de m<sup>3</sup> (metro cúbico) deverão ser desprezadas, sem prejuízo de integrarem a apuração do período subsequente.

**Art. 108.** O volume consumido será medido por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença

entre a leitura realizada e a anterior conforme ciclo de faturamento.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Não sendo possível realizar a leitura em determinado período, em decorrência de perda ou imprecisão dos dados de leitura coletados, anormalidade, avaria no medidor de água, impedimento de acesso, a apuração do volume consumido observará os critérios definidos no artigo 109.

**Art. 109.** O volume a ser faturado será estimado quando houver:

- I. Perda ou imprecisão dos dados coletados;
- II. Impedimento de acesso ou falta de condições para a leitura do medidor de água;
- III. Anormalidade ou avaria no medidor de água;
- IV. Impossibilidade de leitura do medidor de água por casos fortuitos ou motivo de força maior;
- V. Consumo de água de fonte alternativa quando não houver medidor de água instalado, para efeito de faturamento de esgoto.

§ 1º. Nas hipóteses previstas nos incisos I, II e IV, a apuração do volume faturado será feita com base na média aritmética dos últimos 6 (seis) meses com medição normal.

§ 2º. Na hipótese do inciso III, a estimativa do volume faturado será feita com base na média de, no mínimo, 7 (sete) dias medidos após a colocação do novo medidor de água na ligação.

§ 3º. Havendo impossibilidade de realização da leitura do medidor de água por mais de 6 (seis) ciclos de faturamento por parte do prestador, este somente poderá faturar no valor correspondente ao consumo mínimo.

§ 4º. Havendo impedimento do acesso para a leitura do medidor de água por mais de 6 (seis) ciclos de faturamento, por parte do usuário, o prestador de serviço poderá aplicar sanção ao usuário, nos termos do artigo 19.

§ 5º. As sanções previstas no Capítulo XII também poderão ser aplicadas na situação em que a anormalidade ou avaria no medidor de água for causada pelo usuário ou por terceiros não autorizados pelo prestador de serviços, exceto em casos em que o usuário efetuar o registro da ocorrência policial e apresentá-lo a uma central de relacionamento do prestador de serviços.

**Art. 110.** Para ligações excepcionais e temporariamente sem hidrômetro, os volumes faturados de água e/ou de esgoto serão fixados com base nos seguintes critérios:

- I. Caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pelo usuário: estimativa de consumo

- conforme regras do prestador;
- II.** Caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pelo prestador: volume equivalente ao consumo mínimo.

**Art. 111.** Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia dotados de um único medidor, o rateio do consumo entre as economias será disciplinado e realizado pelo condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis.

### **SEÇÃO III – DO VOLUME DE ESGOTO**

**Art. 112.** A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base:

- I.** O volume de água consumido, real ou estimado, considerando-se:
- a)** o abastecimento de água pelo prestador de serviços;
  - b)** o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário;
  - c)** a utilização de água como insumo em processos produtivos.
- II.** Medidor do volume de esgoto coletado.

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

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

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

### **CAPÍTULO VIII – DO FATURAMENTO**

#### **SEÇÃO I – DA LEITURA**

**Art. 113.** O prestador de serviços efetuará as leituras do medidor de água, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados no mínimo 27 (vinte e sete) dias e no máximo 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário preestabelecido.

§ 1º. O faturamento inicial para novas ligações deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias e nem superior a 45 (quarenta e cinco) dias.

§ 2º. O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura do medidor de água.

§ 3º. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos medidores de água, apresentação e vencimento da fatura.

**Art. 114.** O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto no artigo 113, bem como a estrutura tarifária vigente.

§ 1º. No caso de pedido de corte de fornecimento, o consumo final será determinado de acordo com a leitura apresentada pelo próprio usuário na data do requerimento, considerando o ciclo compreendido entre as datas da última leitura realizada pela prestadora de serviços e a leitura apresentada pelo usuário;

§ 2º. Quando da realização do corte de fornecimento, a prestadora de serviço poderá realizar nova leitura de modo a confirmar a informação prestada pelo usuário no momento do requerimento;

§ 3º. Constatada divergência entre a leitura realizada no momento do corte e a informação prestada pelo usuário quando do seu requerimento, a prestadora de serviço poderá atualizar os valores para efetivação do corte;

§ 4º. Nos casos excepcionais em que a leitura ultrapassar o período de 33 (trinta e três) dias, o faturamento será estimado com base na média aritmética do volume medido de água dos últimos 5 (cinco) ciclos de faturamento.

§ 5º. Na hipótese do parágrafo anterior, a diferença poderá ser compensada no mês seguinte.

**Art. 115.** Ligações não faturadas com base no consumo medido terão seus volumes faturados de acordo com os seguintes critérios:

I. Ligações de caráter temporário – como feiras, circos, exposições, parques de diversão, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário – terão os valores cobrados

- conforme Tabela de Preços e Prazos dos Serviços Comerciais Adicionais;
- II.** Ligações de caráter não temporário, que não possuem hidrômetro, terão os consumos faturados definidos conforme Tabela de Consumos Potenciais definida pelo prestador de serviços e homologada pela AGRM.
  - III.** Em imóveis com mais de uma unidade de consumo dotados de um único medidor de água, o rateio do consumo será disciplinado e realizado pelo próprio condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis, excluída a responsabilidade da prestadora de serviços.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Quando da disponibilização da ligação de água e de esgoto, a prestadora deverá implantar de forma gradativa as unidades de consumo para os novos condomínios verticais, devendo ocorrer a implantação total no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da ligação definitiva e da emissão do “Habite-se”, mediante celebração de Contrato de Adesão entre as partes.

**Art. 116.** Caso o prestador de serviços não possa efetuar a leitura do medidor de água por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente ou por motivo de força maior, comprovados por meio documental à AGRM, o faturamento deve ser efetuado com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento daquela unidade consumidora.

**§ 1º.** No ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no caput, o prestador de serviços deve realizar o ajuste da leitura e do faturamento.

**§ 2º.** Quando não houver histórico de consumo, o volume faturado de água e esgoto será definido com base no consumo mínimo da categoria.

**§ 3º.** A adoção de intervalo de leitura deve ser divulgada ao usuário a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

## **SEÇÃO II – DAS FATURAS E PAGAMENTOS**

**Art. 117.** Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados sob a forma de tarifas homologadas pela AGRM.

**§ 1º.** O prestador de serviços deverá informar aos usuários sobre os reajustes e as revisões tarifárias homologadas pela AGRM, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de sua aplicação.

§ 2º. As novas tarifas serão aplicadas dentro dos prazos legais, iniciando a sua implementação no 1º ciclo de faturamento posterior aos 30 dias estabelecidos por lei;

§ 3º. Em imóvel ocupado por mais de uma economia, todas as unidades de consumo ali existentes deverão estar devidamente registradas.

§ 4º. A categoria do imóvel prevista na hipótese do parágrafo 3º será aquela que apresentar o maior número de unidades de consumo.

§ 5º. Quando o número de economias for igual entre as categorias, prevalecerá:

a) Poder público sobre: industrial, comercial, residencial.

b) Industrial sobre: comercial, residencial.

c) Comercial sobre: residencial.

**Art. 118.** As tarifas relativas ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário e os preços de outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

I. O prestador de serviços deverá realizar a cobrança de outros serviços na mesma fatura de água e esgoto, desde que a cobrança destes serviços seja discriminada na fatura.

II. As faturas geradas deverão ser vinculadas ao CPF do titular e não ao imóvel.

§ 1º. Juntamente com a primeira fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário encaminhada ao usuário, o prestador enviará informações sobre a forma e calendário de leitura e entrega da fatura dos serviços.

I. O prestador de serviços disponibilizará na agência virtual um calendário de faturamento que poderá ser consultado através da matrícula do usuário.

§ 2º. As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário informado pelo prestador de serviços.

§ 3º. Desde que autorizado pelo usuário, a fatura poderá ser disponibilizada ao mesmo por meio eletrônico.

§ 4º. Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, o prestador de serviços emitirá segunda via da fatura sem ônus para o usuário.

**Art. 119.** O prestador de serviços deve entregar a fatura no endereço da unidade usuária no prazo mínimo de 5 (cinco) dias antes da data do vencimento.

§ 1º. Desde que autorizado pelo usuário, a fatura poderá ser disponibilizada por meio

eletrônico pelo prestador de serviços no prazo mínimo de 5 (cinco) dias antes da data do vencimento.

§ 2º. O prestador de serviços disponibilizará gratuitamente em seu sítio da internet serviço de emissão de segunda via de fatura para consulta ou impressão pelo usuário.

§ 3º. O usuário deverá ter fácil acesso eletrônico às contas geradas e vinculadas ao seu CPF, mesmo nas situações onde não tenha mais a titularidade do imóvel, em especial, nos casos de imóveis anteriormente locados.

**Art. 120.** A fatura original deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I.** Os dados do prestador de serviços, endereço, endereço do sítio na internet e os números do telefone da Central de teleatendimento;
- II.** Nome do usuário e do cônjuge, quando solicitado pelo titular da conta;
- III.** Número da matrícula;
- IV.** Endereço da ligação;
- V.** Número do medidor da ligação de água;
- VI.** Categoria, subcategoria da ligação com a identificação do tipo de ocupação e a quantidade de imóveis abastecidos;
- VII.** Informação sobre a qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente
- VIII.** Histórico de Consumo;
- IX.** Existência e quantidade de faturas vencidas e não pagas;
- X.** Descrição dos serviços prestados
- XI.** Histórico de consumo dos últimos 6 (seis) meses e seu consumo médio;
- XII.** Data da leitura atual e data prevista da próxima leitura;
- XIII.** Leitura anterior e atual do medidor de água;
- XIV.** Volume e valor faturado de água e/ou de esgoto do mês correspondente à fatura;
- XV.** Valor dos demais serviços faturados do mês correspondente à fatura;
- XVI.** Atualização monetária, juros de mora e multa relativos às faturas em atraso;
- XVII.** Data de vencimento da fatura;
- XVIII.** Valor total a pagar;
- XIX.** Aviso sobre a constatação de alta de consumo;
- XX.** Os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da AGRM.

**Art. 121.** O usuário portador de deficiência visual poderá requerer ao prestador de serviços a emissão das informações básicas de sua fatura em Braile, nos termos da Lei Estadual nº 18.419/2015 ou de normativa legal que venha a substituí-la.

§ 1º. A fatura em Braile deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I.** Nome do prestador de serviços;
- II.** Data de vencimento da fatura;
- III.** Valor total a pagar; e
- IV.** Atualização monetária, juros de mora e multa relativos às faturas em atraso.

§ 2º. Em caso de reaviso de vencimento, a palavra “reaviso” também será impressa em Braile.

**Art. 122.** Fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de mensagens comerciais, institucionais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedada a veiculação de propagandas político-partidárias, religiosas ou demais temas proibidos por lei.

**Art. 123.** O prestador de serviços deve oferecer, no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento de fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

**Art. 124.** As faturas não quitadas até as datas dos seus vencimentos, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 134, terão seus valores corrigidos e sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento).

§ 1º. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais outros débitos em atraso.

§ 2º. No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar da fatura subsequente em letra maiúscula, indicando o prazo para o corte, em atendimento ao disposto no artigo 40, V, da Lei nº 11.445/2007.

§ 3º. O Contrato Especial de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário poderá estabelecer condições diversas das previstas no presente dispositivo.

§ 4º. A cobrança dos valores devidos pelo usuário poderá ser parcelada pelo prestador de serviços, nos termos do artigo 127.

**Art. 125.** Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

§ 1º. O usuário que, comprovadamente, pagar valores indevidos ao prestador de serviços terá até 3 meses para solicitar sua devolução, nos termos do artigo 134.

**Art. 126.** Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, o volume não faturado será estimado pelo prestador de serviços de acordo com o previsto no parágrafo 1º do artigo 134, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

§ 1º. O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo condicionar a regularização do serviço ao pagamento integral do débito.

§ 2º. Após a constatação da ligação clandestina, ela será eliminada pelo prestador de serviços, cabendo ao usuário, após a quitação ou negociação do débito, solicitar a adesão aos serviços de água e/ou esgoto.

**Art. 127.** O prestador de serviços poderá negociar, inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas.

**Art. 128.** O faturamento com base no consumo mínimo por economia deverá observar as regras definidas em deliberação da AGRM.

§1º. Este artigo não se aplicará em situações onde o usuário faça o pagamento da cota mínima na unidade consumidora em questão.

§2º. Na ocorrência de evento de falta de água por período igual ou superior a 48 (quarenta e oito) horas consecutivas, o faturamento da unidade usuária deverá se dar pelo volume efetivamente medido.

**Art. 129.** O prestador de serviços deverá disponibilizar, sem ônus, aos usuários:

- I. O pagamento de valores por meio de débito automático em conta bancária ou cartão de crédito; e
- II. A consolidação de todos os valores faturados referentes às contas sob uma mesma titularidade, se pessoa jurídica, em uma fatura agrupada que permita o pagamento do montante total de débitos por meio de uma única operação.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** A implementação para cada usuário do disposto nos incisos do

presente artigo, deve ser precedida de sua autorização expressa e pode ser cancelada por ele a qualquer tempo.

**Art. 130.** O detalhamento e as regras de faturamento da estrutura tarifária serão estabelecidos conforme legislação vigente e de acordo com determinação da AGRM.

§ 1º. As categorias de consumo são as definidas no artigo 22 desta Resolução.

§ 2º. O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário deverá ser feito com base no valor faturado de água, proveniente tanto da rede pública de abastecimento como de fontes alternativas, em percentual estabelecido pela AGRM.

§3º. A existência de tratamento prévio ao lançamento na rede pública de esgotamento sanitário não isenta o usuário do pagamento da fatura de esgoto.

**Art. 131.** O prestador de serviços pode condicionar a contratação de fornecimentos ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do usuário.

**Art. 132.** Em atendimento ao previsto na Lei Federal nº 12.007/2009, o prestador de serviços disponibilizará ao usuário declaração de quitação anual de débitos, nos termos do artigo 187.

§ 1º. A declaração a que se refere o caput também poderá ser solicitada a qualquer momento pelo usuário.

§ 2º. A declaração mencionada neste artigo poderá ser emitida por meio eletrônico.

**Art. 133.** Não serão admitidas isenções de pagamentos referentes à utilização dos serviços de que trata esta Resolução, exceto casos previstos em Leis Federais, Estaduais e Municipais.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Não se enquadram como isenções as negociações e parcelamentos previstos no artigo 127, bem como as tarifas definidas nos contratos especiais previstos no artigo 53.

### **SEÇÃO III – DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO**

**Art. 134.** Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I. no caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento, poderá o prestador de

- serviços efetuar cobrança complementar, desde que limitada a 3 (três) meses retroativos;
- II.** no caso de faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, cabendo a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso.

**§ 1º.** No caso do inciso II, o prestador deverá:

- a)** calcular o montante a ser devolvido, considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento, atualizadas e acrescidas de juros e multa, conforme critérios definidos no artigo 124;
- b)** efetuar a devolução em moeda corrente por meio de depósito em conta bancária ou chave PIX informados pelo usuário ou por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes, até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior pelo prestador ou do aviso do usuário.

**§ 2º.** Caso a devolução já disponibilizada pelo prestador não seja viabilizada por ação ou omissão do usuário em até 90 (noventa) dias, caberá ao prestador efetuar a compensação nas faturas subsequentes.

**§ 3º.** Caso haja alteração da titularidade da conta, o valor compensado será tratado com o titular à época do faturamento incorreto

**Art. 135.** Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário quanto:

- I.** Aos motivos da revisão da fatura;
- II.** Aos valores a serem compensados; e
- III.** Às formas de compensação previstas nos parágrafos 1º e 2º do artigo 134.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Caso haja discordância em relação à cobrança ou aos respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, conforme prazos estabelecidos nos parágrafos 1º ao 6º do artigo 143.

**Art. 136.** Nos casos de excesso de consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel, o prestador de serviços efetuará abatimento na fatura de água e/ou esgoto levando em consideração o consumo médio de água dos últimos 06 (seis) ciclos de faturamento e o consumo excedente à média, seguindo:

- I.** no primeiro ciclo onde foi constatada a ocorrência, refaturar a média do consumos nos últimos 6 meses; acrescida do consumo excedente calculado na primeira faixa de consumo

da estrutura tarifária, de acordo com a categoria;

- II. no segundo ciclo detectado, ainda, o consumo excedente, repetir o procedimento do inciso I deste artigo, porém adotando o consumo excedente identificado no segundo ciclo;
- III. a partir do terceiro ciclo faturar pelo consumo medido, assumindo o usuário o ônus pelo vazamento;

§ 1º. Caso a ligação esteja ativa há menos de 6 (seis) ciclos de faturamento, o consumo médio será calculado com base na quantidade de meses com registro no sistema comercial do prestador de serviços.

§ 2º. Poderão ser refaturadas até 2 (duas) referências, água e/ou esgoto, por vazamentos, consecutivas ou não, a cada 6 (seis) meses, sem prejuízo da comprovação pelo prestador de serviços do vazamento para a realização da compensação.

§ 3º. O prestador de serviços poderá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º. O usuário não terá direito a ressarcimento se verificada que o vazamento se deve a erros ocasionados durante a execução incorreta da manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

§ 5º. O volume excedente mínimo em relação à média definida no caput para refaturamento por ciclo de faturamento, nos casos de vazamento, deverá ser igual ou superior a duas vezes a média de consumo por unidade de consumo.

§ 6º. Comprovado o vazamento previsto neste artigo, a tarifa de esgoto será fixada com base na média de consumo de água dos últimos 6 meses.

**Art. 137.** A conta deverá ser refaturada sempre que constatados erros na leitura do medidor de água.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O refaturamento obedecerá às regras da estrutura tarifária vigente no período da ocorrência.

**Art. 138.** Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§ 1º. Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

**§ 2º.** Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 124, exceto se decorrente de fatores alheios à sua competência.

**§ 3º.** Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que este manifeste preferência pela inserção do crédito na fatura seguinte

**§ 4º.** Caso haja alteração da titularidade da conta, o valor deve ser devolvido ao titular à época da duplicidade no pagamento, comprovada a propriedade, posse ou locação do imóvel no período correspondente à devolução solicitada, nos termos da alínea b, do inciso I, do artigo 134.

#### **SEÇÃO IV – DOS OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS**

**Art. 139.** O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

- I.** ligação de unidade usuária;
- II.** inspeção de unidade usuária;
- III.** aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo. 106;
- IV.** religação de unidade usuária normal e de urgência;
- V.** desobstrução de esgotamento em ramais prediais e/ou condominiais;
- VI.** outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela AGRM.

**§ 1º.** Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com exceção de usuários que necessitem de viabilidade técnica. Neste caso específico, o serviço poderá ser cobrado.

**§ 2º.** A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

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

§ 4º. Nas localidades onde for adotado o restabelecimento e a religação de urgência, a prestadora de serviços deve:

- I. informar ao usuário os valores e prazos para execução, assim como o período do dia que serão realizados os serviços relativos ao restabelecimento normal e de urgência ou à religação normal e de urgência, e
- II. comprovar, quando requerido, o atendimento no prazo estipulado.

§ 5º. O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 6º. Não sendo possível o atendimento nos prazos e condições estabelecidos, o prestador será punido nos termos previstos na norma de penalidades.

§ 7º. Ao serviço relacionado no inciso IV do caput o prestador de serviços poderá cobrar pelo serviço, aplicando desconto definido em norma específica ou na Tabela de Preços e Prazos homologada pela AGRM.

§ 8º. O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela AGRM e divulgada aos interessados na página da Internet e nos postos de atendimento, discriminando os serviços mencionados nesta Deliberação e outros que julgar necessários.

## **CAPÍTULO IX – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**Art. 140.** Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderão ser interrompidos, a qualquer tempo, na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, bem como nos seguintes casos:

- I. Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- II. Em situação crítica de escassez, enchentes ou contaminação de recursos hídricos que obrigue à adoção de racionamento, nos termos de resolução da Agência Reguladora;
- III. Necessidade de efetuar reparos, modificações, manutenções programadas ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

§ 1º. Nas situações de emergência, escassez, enchentes ou contaminação previstas nos

incisos I e II, o prestador de serviços, juntamente com a AGRM poderão estabelecer penalidades aos infratores, inclusive com a interrupção do abastecimento do infrator, e definir classes de usuários com atividades relevantes junto à comunidade cujo abastecimento de água e esgotamento sanitário serão priorizados.

§ 2º. As interrupções programadas referidas no inciso III deverão ser divulgadas, com indicação das zonas prejudicadas e dos prazos prováveis necessários à normalização dos serviços com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 3º. O prestador de serviços, sempre que necessário, deverá utilizar meios alternativos para garantir o abastecimento de água nas ligações nas quais sejam prestados serviços públicos essenciais enquanto durar o período de interrupção.

§ 4º. A interrupção ocorrida em razão de fatores imprevisíveis e fora do controle da prestadora, devem ser comunicadas imediatamente à AGRM, a qual poderá definir em conjunto com a prestadora de serviços a forma da prestação de serviços durante o prazo necessário para o seu regular restabelecimento.

§ 5º. No caso de interrupção dos serviços com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o prestador de serviços deve prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, como escolas, hospitais, unidades de saúde, dentre outros.

**Art. 141.** Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

§ 1º. Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o usuário.

§ 2º. No caso de suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

- I. o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- II. 20% (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

## **CAPÍTULO X - DO CORTE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

**Art. 142.** O prestador de serviços poderá interromper os serviços à determinado usuário, nos seguintes casos:

- I.** Inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação de serviço;
- II.** Impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor de água e ao padrão de ligação de água ou de esgoto, em desrespeito ao disposto no artigo 19;
- III.** Deficiência técnica ou de segurança das instalações da ligação predial que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- IV.** Manipulação indevida da ligação predial por parte do usuário, inclusive no medidor de água ou qualquer outro componente da rede pública, nos termos do artigo 14;
- V.** Instalação de eliminador de ar sem a autorização expressa do prestador de serviços;
- VI.** Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- VII.** Ligação clandestina ou religação à revelia;
- VIII.** Interdição por autoridade competente do imóvel atendido pela ligação

**§ 1º.** As ligações residenciais deverão ser desligadas frente a qualquer solicitação do usuário titular, feitas de forma presencial ou eletronicamente, independentemente da existência ou não de contas em aberto vinculadas ao seu CPF.

**§ 2º.** Os cortes nos casos previstos nos incisos I, II, V e VI deverão ser precedidos de aviso prévio ao usuário, o qual deve:

- I.** Constar em correspondência específica, anexada ou não à fatura, podendo alternativamente estar impresso em destaque na própria fatura, em atendimento ao disposto no artigo 40, V, da Lei nº 11.445/2007;
- II.** Conter o motivo gerador do corte, as providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência;
- III.** Conter informação do tempo para religação e os canais disponibilizados para a solicitação do serviço.

**§ 3º.** Os cortes nos casos referidos nos incisos I e II do caput, exigem do prestador de serviços o aviso prévio ao usuário, por escrito, entregue com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para o corte.

**§ 4º.** Os cortes nos casos referidos no inciso I poderão ser precedidos de segundo aviso de débito, com colocação de fita adesiva no cavalete da ligação predial de água, visando alertar

o usuário sobre o débito e a possibilidade de corte do serviço de abastecimento.

§ 5º. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

§ 6º. O prestador de serviços não pode retirar cavaletes e medidores no ato do corte, em período inferior a 90 (noventa) dias da data de vencimento do débito.

§ 7º. O corte do serviço de abastecimento de água não exime o usuário da cobrança pelo serviço de esgotamento sanitário pela tarifa mínima de sua categoria, exceto nas situações em que o imóvel estiver desocupado.

§ 8º. O corte do serviço de abastecimento de água por inadimplemento do usuário não pode ocorrer em razão de faturas vencidas há mais de 120 dias.

**Art. 143.** Será considerado indevido todo corte que não estiver amparado nesta Resolução.

§ 1º. Nas hipóteses deste capítulo, constatado que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção à coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento ou a religação, no prazo máximo de 4 (quatro) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.

§ 2º. No caso de supressão ou suspensão indevida do fornecimento de água e/ou interrupção na prestação de esgotamento sanitário, o prestador de serviços terá penalidades aplicadas com base em normativa específica;

**Art. 144.** O corte ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimento de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas deverá ser comunicada ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços, observado os parâmetros estabelecidos no artigo 40, parágrafo 3º, da Lei nº 11.445/2007.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Serão consideradas instituições de internação coletiva aquelas que possuam caráter público ou social, administrados por entidades públicas, privadas, dentre outros:

- I. asilos;
- II. orfanatos;
- III. cadeias e penitenciárias;
- IV. unidades de aplicação de medidas sócio-educativas;

V. albergues de assistência social.

**Art. 145.** O prestador de serviços poderá efetuar novo corte sempre que houver religação executada pelo usuário à revelia do prestador, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Capítulo 12.

**Art. 146.** Os ramais de água ou esgoto poderão ser suprimidos pelas seguintes razões:

- I. por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e na legislação pertinente;
- II. por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:
  - a) corte da ligação por mais de 90 (noventa) dias, nos casos previstos dos artigos;
  - b) desapropriação do imóvel;
  - c) fusão de ramais prediais.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** 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.

**Art. 147.** O usuário com débitos em atraso poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ter a dívida protestada e/ou executada judicialmente.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Extinto o débito que ocasionou a inserção do usuário em cadastro negativo ou acordada a forma de pagamento da dívida, o prestador de serviços deverá informar a instituição de proteção ao crédito sobre o acerto dos valores devidos, nos termos da Lei Estadual nº 15.967, de 8 de outubro de 2008, ou de legislação que venha a substituí-la.

## **CAPÍTULO XI – DA RELIGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

**Art. 148.** O procedimento de religação é caracterizado pela retomada do serviço de abastecimento de água pelo prestador de serviços.

**Art. 149.** Cessado o motivo da interrupção, o prestador de serviços efetuará a religação no

prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados, contadas a partir da comunicação de pagamento pelo usuário, devendo este comprovar a quitação dos débitos.

§ 1º. Quando a solicitação para a religação ocorrer após as 18 (dezoito) horas, o início da contagem dos prazos se dará a partir das 8 (oito) horas da manhã do dia subsequente.

§ 2º. Em casos de restabelecimento normal, a mesma ocorrerá somente em dias úteis.

**Art. 150.** As despesas com a religação dos serviços poderão ser de responsabilidade do usuário de acordo com os preços previstos na “Tabela de Preços e Prazos dos Serviços Comerciais Adicionais”.

## **CAPÍTULO XII – DAS SANÇÕES AOS USUÁRIOS**

### **SEÇÃO I – DAS FRAUDES**

**Art. 151.** Quando o prestador de serviços encontrar indícios de violação do hidrômetro ou de outra irregularidade prevista no artigo 14 objetivando a redução indevida de volumes medidos de água, lavrará o Auto de Infração, tornando o usuário passível de multa, e dará início ao devido processo em cujo âmbito procederá à revisão do faturamento para eventual ressarcimento do volume consumido irregularmente e à aplicação da sanção pertinente.

§ 1º. O volume sub medido será estimado pelo prestador de serviços no âmbito do devido processo com base nas características da unidade de consumo ou ligação de água, nas atividades nela desenvolvidas, na localidade em que se encontra, no histórico de consumo anterior à correção da irregularidade e no tempo presumido de ocorrência, limitada a cobrança do consumo evadido a 5 (cinco) anos a contar da lavratura do Auto de Infração.

§ 2º. Sem prejuízo da lavratura do Auto de Infração, o prestador de serviços poderá solicitar, quando julgar necessário, a lavratura do Boletim de Ocorrência Policial.

§ 3º. O Auto de Infração deverá ser entregue ao usuário, ou representante deste, com o devido comprovante de recebimento e na impossibilidade do comprovante de recebimento, o prestador de serviços deverá encaminhar a notificação através de correspondência registrada, registrando e guardando o registro do ato de entrega da notificação.

**Art. 152.** Verificado o indício de irregularidade no medidor de água, o prestador de serviços poderá efetuar sua substituição.

§ 1º. A substituição poderá ocorrer na presença do usuário ou do seu representante legal ou, na ausência destes, sempre que possível, de testemunha sem vínculo com o prestador de serviços, documentando a ocorrência por meio de registro fotográfico ou de filmagem.

§ 2º. O prestador de serviços ou o usuário poderá requerer a presença de autoridade policial para que o medidor de água seja retirado.

§ 3º. O medidor de água removido será acondicionado em invólucro lacrado, devendo ser preservado até o encerramento do processo, nas mesmas condições encontradas ou, quando necessário, até a realização de inspeção visual e ensaio de verificação do erro de indicação, observando o disposto no regulamento aplicável do INMETRO, IPEM/RN, ABNT ou de outra entidade credenciada.

§ 4º. Sempre que discordar do resultado da perícia apresentada pelo prestador de serviços, o usuário poderá requerer perícia técnica, nos termos dos parágrafos 2º, 3º, 4º e 5º do artigo 106 desta Resolução.

**Art. 153.** No caso de constatação de ligação clandestina ao sistema público de abastecimento de água, o prestador de serviços deverá remover a ligação clandestina, sem prejuízo da responsabilização civil, da cobrança do ressarcimento, de outras medidas administrativas e das sanções cabíveis.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** No caso de imóvel não atendido regularmente, o prestador de serviços deverá condicionar a prestação do serviço de abastecimento de água à formalização do pedido da ligação por parte do usuário.

**Art. 154.** Nas hipóteses deste capítulo, é assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviços, nos prazos e condições a seguir definidos:

- I. A defesa administrativa deverá ser protocolada na central de relacionamento do prestador de serviços e poderá ser entregue pessoalmente, através de representante legal ou por correspondência através de carta registrada, em até 10 (dez) dias úteis do recebimento do Auto de Infração;
- II. Na hipótese de protocolo da defesa pelo representante legal do usuário, este deverá estar devidamente habilitado por meio de procuração, autorização ou de outro documento que demonstre a existência dos poderes necessários para tanto;

**III.** Juntamente com a defesa administrativa, o usuário deverá juntar a cópia da fatura de água, cópia de sua carteira de identidade ou, no caso de pessoa jurídica, cópia do comprovante de registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e cópia do contrato ou estatuto social.

**§ 1º.** A não apresentação de defesa no prazo previsto no inciso I, acarretará na aplicação das sanções e penalidades previstas neste capítulo.

**§ 2º.** Do indeferimento ou do provimento parcial da defesa administrativa apresentada, o usuário poderá protocolar recurso administrativo perante à AGRM, o qual será entregue pessoalmente ou através de representante legal ou por meio eletrônico no e-mail [ouvidoria@agrm.mossoro.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@agrm.mossoro.rn.gov.br).

**§ 3º.** Na hipótese de protocolo de recurso administrativo pelo usuário perante à AGRM, esta deverá informar o prestador de serviços, o qual poderá apresentar sua impugnação no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de recebimento do aviso.

**§ 4º.** Recebida a impugnação ou ultrapassado o prazo acima estipulado sem manifestação da prestadora de serviços, a AGRM terá um prazo de 30 (trinta) dias úteis para analisar e apresentar sua decisão, a qual deverá ser comunicada ao prestador de serviços e ao usuário por meio de correspondência ou de forma eletrônica.

**§ 5º.** As impugnações e os recursos acima mencionados poderão ser apresentados por meio físico, o qual poderá ser protocolado pessoalmente pelas partes ou por seus representantes, bem como através de correspondência por meio carta registrada ou de forma eletrônica, através do sítio eletrônico disponibilizado pela AGRM.

**§ 6º.** Da decisão do recurso administrativo não caberá novo recurso.

## **SEÇÃO II – DAS PENALIDADES E MULTAS**

**Art. 155.** Constitui infração passível de aplicação de penalidades, além daquelas previstas no artigo 14, 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;
- II.** adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;

- III. ligação do extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários; e,
- IV. descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O usuário é obrigado a comunicar ao prestador de serviços a existência de qualquer irregularidade.

**Art. 156.** Além das medidas já previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer das infrações enumeradas no artigo 14 sujeitará o infrator ao pagamento de:

- I. Multa correspondente à irregularidade;
- II. Custos para readequação, padronização ou conserto dos componentes dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
- III. Despesas com perícia;
- IV. Diferenças de consumo; e
- V. Indenizações por eventuais prejuízos ao prestador de serviços ou a terceiros.

**Art. 157.** A conexão cruzada da instalação predial com tubulações alimentadas com água não procedente da rede de abastecimento de água do prestador de serviços será punida com multa mensal correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor da fatura mensal de água até o mês subsequente à regularização por parte do usuário.

**Art. 158.** Na constatação de reincidência da instalação irregular de bombas de succão, eliminadores de ar ou de quaisquer dispositivos na instalação ou ligação predial de água, será aplicada multa correspondente a 6 (seis) vezes a média de consumo do usuário ou da localidade.

**Art. 159.** O uso indevido de hidrantes será punido com multa correspondente a 12 (doze) vezes um volume arbitrado de 15 m<sup>3</sup> (quinze metros cúbicos) multiplicado pelo valor do metro cúbico da faixa de 16 m<sup>3</sup> (dezesseis metros cúbicos) a 20 m<sup>3</sup> (vinte metros cúbicos) da categoria comercial.

**Art. 160.** Despejos de esgoto sanitário ou industrial nas galerias de águas pluviais, bem como conexões de águas pluviais na rede coletora de esgoto, quando não regularizados e constatados pelo prestador, serão comunicados por escrito pelo prestador de serviços ao usuário e ao órgão competente.

**Art. 161.** As demais irregularidades previstas no artigo 14, mesmo que não sujeitas a punições pecuniárias, deverão ser regularizadas às custas do usuário.

**Art. 163.** Usuários reincidentes estão sujeitos à sanção correspondente ao dobro dos valores cobrados anteriormente, mesmo que já tenham pago todas as pendências anteriores com o prestador de serviços.

**Art. 164.** Todas as irregularidades serão notificadas pelo prestador de serviços através do Auto de Infração.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O prestador de serviços deverá noticiar a irregularidade à autoridade policial competente quando cabível.

**Art. 165.** Nas hipóteses deste capítulo é assegurado ao usuário o direito de apresentar defesa administrativa ao prestador de serviços, nos casos de instalações e ligações prediais de água e esgoto conforme prazos estabelecidos nos parágrafos 1º ao 6º do artigo 143.

**PARAGRAFO ÚNICO.** As penalidades e multas incidentes ao prestador de serviços serão estabelecidas em resolução específica.

## **CAPÍTULO XIII – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

### **SEÇÃO I – DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**

**Art. 166.** O prestador de serviços deverá dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** A prestadora poderá utilizar qualquer meio de comunicação já adotado com o usuário para informá-lo sobre assuntos relevantes que exijam ação. Contudo, todas as comunicações devem permitir comprovação de recebimento, que deverá ser registrada e arquivada pela prestadora.

**Art. 167.** O prestador de serviços deverá disponibilizar atendimento presencial através de

centrais de relacionamento na sede do município em que preste serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.

**§ 1º.** Além da estrutura mínima definida neste artigo, fica a critério do prestador de serviços implantar formas adicionais de atendimento, assim como expandir a estrutura de atendimento presencial.

**§ 2º.** As centrais de relacionamento poderão ter estrutura compartilhada com outros serviços ou com outros escritórios do próprio prestador de serviço, com a devida comunicação à Agência Reguladora, observada a disponibilidade horária definida no artigo 171.

**Art. 168.** A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deverá observar condições de generalidade, eficiência e cortesia e conceder prioridade ao atendimento a idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais, conforme determinam as Leis Federais nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000 ou leis supervenientes.

**Art. 169.** O atendimento disponibilizado ao público nas centrais de relacionamento previstas no artigo 150, exceto aos sábados, domingos, feriados nacionais e locais, deverão funcionar, no mínimo, 8 horas diárias.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Os horários de atendimento disponibilizados ao público deverão ser regulares, previamente informados e afixados na entrada de toda central de relacionamento.

**Art. 170.** As centrais de relacionamento deverão dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

- I.** Exemplar do Código de Defesa do Consumidor;
- II.** Exemplar deste Regulamento e do Carta de Serviços ao Cliente;
- III.** Formulário-padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações; e
- IV.** Os números telefônicos para contato por meio da central de teleatendimento do prestador de serviços e das ouvidorias da Entidade Reguladora e do prestador de serviços.

## **SEÇÃO II – DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

**Art. 171.** O prestador de serviços deverá disponibilizar uma central de teleatendimento (Call Center) para o atendimento, registro das reclamações operacionais e emergenciais com as seguintes características:

- I. Gratuidade para o solicitante, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- II. Acesso em toda área atendida pelo prestador de serviços; e
- III. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia todos os dias.

§ 1º. O atendimento será classificado e registrado em formulário do prestador de serviços em meio digital, conforme artigo 181.

§ 2º. No caso de eventos não programados, tais como: rompimento de redes e adutoras, extravasamento de poços de visita, falta de energia, dentre outros que afetem elevado número de usuários, o tempo para o início do atendimento poderá ser de, no máximo, 4 (quatro) minutos, devendo o prestador manter o registro destas ocorrências e de seus impactos na estrutura de atendimento.

**Art. 172.** Faculta-se ao prestador de serviços a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível (URA), com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, deverão ser observadas as seguintes características:

- I. O menu principal deverá apresentar entre suas opções a de atendimento humano; e
- II. Deverá ser facultada ao usuário a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o início de todas as opções disponíveis.

**Art. 173.** Deverá ser disponibilizado ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

- I. Números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou
- II. Número telefônico unificado com opção de atendimento prioritário para urgência/emergência.

### **SEÇÃO III – DO ATENDIMENTO VIRTUAL**

**Art. 174.** O prestador de serviços deverá ter página na internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar obrigatoriamente:

- I.** Endereço das centrais de relacionamento;
- II.** Relação dos locais para pagamento das faturas;
- III.** Evolução tarifária dos últimos cinco anos;
- IV.** Tabelas dos valores tarifários vigentes;
- V.** Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
- VI.** Tabela de Preços e Prazos dos Serviços Comerciais Adicionais;
- VII.** Segunda via de fatura simplificada para pagamento;
- VIII.** Meio para solicitação de serviços;
- IX.** Declaração de quitação de débitos;
- X.** Modelo do Contrato de Adesão;
- XI.** Carta de Serviços ao Cliente;
- XII.** Regulamento Geral dos Serviços;
- XIII.** Manual de Projeto Hidrossanitário;
- XIV.** Link das principais legislações específicas relacionadas ao setor da prestação de serviços de água e esgoto.

**Art. 175.** O prestador de serviços também deverá disponibilizar uma central de atendimento automatizado por aplicativo de mensagem, contendo, no mínimo, os seguintes serviços:

- I.** Pedido de ligação;
- II.** Religação;
- III.** Fatura digital / segunda via;
- IV.** Troca de titularidade;
- V.** Denúncias de irregularidade;
- VI.** Negociações de dívidas.

#### **SEÇÃO IV – DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES, SERVIÇOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÃO E DENÚNCIAS**

**Art. 176.** Os usuários poderão requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados

pelo prestador de serviços.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** O usuário poderá ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria do prestador de serviços e da Agência Reguladora.

**Art. 177.** O prestador de serviços, ao receber sugestões, solicitações de serviços, pedidos de informação e reclamações dos usuários, deverá preferencialmente fornecer resposta de imediato e, quando não for possível, de acordo com os prazos e condições estabelecidos nas normas vigentes.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Considera-se a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação de serviço, caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao consumidor.

**Art. 178.** As situações emergenciais, que oferecem risco iminente de danos às pessoas, bens ou ao funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deverão ter atendimento prioritário.

**Art. 179.** O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário ou solicitante, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para a solução das reclamações, solicitações de serviço ou pedidos de informação.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Incluem-se entre as formas de comunicação ao usuário: comunicações via telefone e internet, entre outros quando necessário, devendo o usuário que realizou reclamações, solicitações de serviço ou pedidos de informação ser comunicado de forma individual, oficial e com registro de entrega da comunicação ao usuário.

**Art. 180.** Toda solicitação de serviço gerará um número de protocolo.

**Art. 181.** O prestador de serviços deverá manter registro digital e atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e solicitantes, com anotação da data e do motivo por no mínimo 2 (dois) anos.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Para as gravações recebidas pelo teleatendimento, o prazo de manutenção é de no mínimo 90 (noventa) dias.

**Art. 182.** Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e solicitantes serão medidos, levando em consideração o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução, respeitando a tabela de preços e prazos.

**Art. 183.** Os prazos para solicitação de informações, serviços, reclamações, sugestões e denúncias deverão seguir os prazos estabelecidos na Carta de Serviços ao Cliente.

**Art. 184.** O prestador de serviços disponibilizará para consulta, material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias e os direitos e deveres dos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias.

## **CAPÍTULO XIV – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 185.** Mediante requerimento do interessado, para efeito de concessão de Certificado de Vistoria de Conclusão de Obras (CVCO) ou “Habite-se” pelo órgão competente, o prestador de serviços deverá fornecer, quando solicitado, declaração sobre a adequação das instalações hidráulicas e sanitárias do imóvel.

**Art. 186.** Os usuários, individualmente, ou por meio de associações ou de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à Agência Reguladora.

**Art. 187.** Cabe à Agência Reguladora resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, podendo utilizar, quando entender necessário, de mediação, arbitragem, ou decidir em última instância administrativa sobre pendências do prestador de serviços com o usuário.

**Art. 188.** Na contagem dos prazos será excluído o dia do início e incluído o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** No caso do dia de início ou de vencimento não ser dia útil, será considerado o dia útil imediatamente subsequente.

**Art. 189.** A comunicação do prestador de serviços poderá ser efetuada por meio físico, eletrônico ou por mensagem de texto para celular, desde que respeite o disposto no parágrafo único do artigo 187.

**Art. 190.** Fica autorizado o prestador de serviços a realizar a arrecadação de doações para entidades, legalmente reconhecidas, com fins de interesse social, desde que com manifestação voluntária e formalizada pelo usuário, que poderá a qualquer tempo solicitar a exclusão diretamente ao prestador de serviços.

**Art. 191.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação e revoga as demais disposições em contrário.