

## **DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 106, de 13-11-2009**

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

### **CAPÍTULO I DO OBJETIVO**

Art. 1º Esta Deliberação tem por objeto estabelecer as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores e usuários desses serviços regulados pela ARSESP nos termos dos artigos 10 e 11 da Lei Estadual Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007.

Parágrafo único. Esta deliberação disciplinará as matérias atinentes à relação dos prestadores com os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

### **CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Deliberação, 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 – Acreditação: declaração oficial de habilitação emitida pelo órgão metrológico oficial ou por entidade pública por ele autorizada, ao laboratório que atenda aos requisitos estabelecidos, tornando-o apto à realização das atividades metrológicas;

III – 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;

IV – Aferição do medidor: 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;

V – Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza antes de receber qualquer tipo de tratamento;

VI – Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, definido pelo órgão competente;

VII – Água de reuso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano ou animal;

VIII – 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;

IX – Alta de consumo: 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;

X – Aviso de débito: comunicado ao usuário informando o valor do débito pendente em seu nome;

XI - 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;

XII – 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;

XIII – Ciclo de Faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

XIV – Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento;

XV – 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, nos termos de definição da ARSESP;

XVI – Contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, nos termos da deliberação da ARSESP;

XVII – Contrato de adesão: contrato padronizado, que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com o modelo elaborado pela ARSESP, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

XVIII - Corte do Fornecimento: suspensão do serviço de abastecimento de água, pelo prestador, por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro e sem a interrupção do faturamento;

XIX – Efluente não doméstico: resíduo líquido proveniente de utilização de água para fins comerciais ou industriais e que adquire características próprias em função do processo empregado;

XX – Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

XXI - Esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

XXII - Esgoto doméstico ou domiciliar: provêm principalmente de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins com característica de doméstico.

XXIII – Estação elevatória: conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXIV - Exclusão da ligação: consiste na exclusão da ligação do cadastro do prestador de serviço, após a verificação de inexistência da mesma.

XXV – 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 Deliberação;

XXVI – Fonte alternativa de abastecimento de água: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;

XXVII – Hidrômetro: aparelho destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativamente e continuamente, o volume de água que o atravessa, fornecido por meio da ligação a uma unidade usuária;

XXVIII – 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;

XXIX – 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;

XXX - 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;

XXXI – Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

XXXII – Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

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

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

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

XXXVI - 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;

XXXVII – Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante o uso de equipamentos e instalações pertencentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXXVIII – 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;

XXXIX - 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;

XL – 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;

XLI - Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

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

XLIII - Prestador de Serviços: titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário;

XLIV– 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;

XLV – 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;

XLVI – Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XLVII – Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos locais de despejo, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

XLVIII – Registro: peça instalada no cavalete destinada ao controle e interrupção do fluxo de água;

XLIX – Religação: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de supressão;

L – Reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água destinado a armazenar água para assegurar a normalidade do fornecimento e otimizar o funcionamento dos sistemas de produção e distribuição;

LI - Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;

LII – Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável;

LIII – Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos;

LIV - Supressão da ligação: interrupção dos serviços, por meio de intervenção no ramal, com a retirada ou não do hidrômetro e inativação da ligação no cadastro comercial;

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

LVI - 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;

LVII – Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados.

### **CAPÍTULO III DA UNIDADE USUÁRIA**

#### **Seção I Da Titularidade**

Art. 3º Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em local diversos.

Parágrafo único. O atendimento a mais de uma unidade usuária, 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 esgotamento sanitário.

#### **Seção II Das Categorias**

Art. 4º. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias, conforme critérios estabelecidos por deliberação da ARSESP:

I – residencial: ligação usada exclusivamente em moradias;

II – comercial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de comércio e serviços estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);

III – industrial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de indústria estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);

IV – pública: ligação usada por órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, e, Autarquias e Fundações vinculadas aos Poderes Públicos;

V – outras: novas categorias que venham a ser criadas pela ARSESP para as atividades exercidas que não se enquadrem nas categorias relacionadas acima;

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

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial:

I - as embarcações de qualquer calado;

II - as obras em construção referentes a edificações que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados.

§ 3º Depois de concluídas as obras de que trata o inciso II do § 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) uso misto, com divisão de consumo medido pelo número de economias e suas respectivas tarifas;
- b) separação da ligação das unidades usuárias;
- c) classificação da unidade usuária na categoria de maior consumo.

§ 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 ponto de coleta de esgoto, nos termos das normas técnicas do prestador de serviços e desde que viável a execução da conexão pelo mesmo.



§ 6º Na criação de subcategorias pela ARSESP, serão consideradas as características sócio-econômica dos usuários e os benefícios sociais e ambientais inerentes aos serviços de saneamento básico.

Art. 5º 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. 6º Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - emitir comunicado específico ao usuário, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da apresentação da fatura subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria e tarifa; e

II - quando for o caso, emitir comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 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 classificação da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

### **Seção III** **Do Ponto de Entrega**

Art. 7º. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e leitura do medidor.

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

§ 2º Havendo conveniência técnica e observados os padrões do prestador de serviços, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

§ 3º O prestador deverá elaborar descritivo do(s) modelo(s) de padrão de ligação de água, compreendendo no mínimo, o tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, medidor, caixa de proteção e lacres. O modelo de padrão de ligação deverá ser aprovado pela ARSESP e observado nas novas ligações e sempre que houver necessidade de troca do padrão nas ligações existentes.

§ 4º O modelo de padrão de ligação de água a que se refere o parágrafo anterior será apresentado pelo prestador ao usuário, sempre que solicitado.

§ 5º - O prestador de serviço poderá desenvolver padrão de ligação de água específico para ligação que apresente característica especial, devidamente e formalmente caracterizada pelo usuário e pelo prestador de serviço.

Art. 8º. O prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto entrega de água e de coleta de esgoto.

§ 1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, e, quando for o caso a sua participação financeira e a participação financeira do usuário e/ou interessado.

§ 2º As obras de que trata o parágrafo anterior, caso pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada.

§ 3º No caso da obra ser executada pelo interessado, o prestador de serviços fornecerá a autorização para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões, que deverão ser previamente disponibilizados 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 alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as indicando o prazo de validade das informações; e

II - todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado dentro do período de validade do estudo efetuado pelo prestador de serviços.

§ 5º Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo prestador, este será responsável por sua execução, exceto quando há perda de prazo por parte do interessado.

§ 6º As instalações resultantes das obras de que tratam os parágrafos deste artigo irão compor o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das deliberações da ARSESP, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

## **CAPÍTULO IV DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO**

### **Seção 1 Do Pedido de Ligação Definitiva**

Art. 9º. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço realizado pelo prestador de serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§ 2º 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) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e, se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa

Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;

c) 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 79 e de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 89;

d) 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 dos artigos 88 e 89;

e) 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;

f) declarar, sempre que exigido pelo prestador, o número de pontos de utilização da água na unidade usuária, de acordo com as suas orientações;

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

h) 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 a uso exclusivo do interessado;

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

d) participar 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.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

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

§ 5º A obrigatoriedade de apresentação dos documentos mencionados no parágrafo 1º, incisos I e II, poderá ser afastada em situações excepcionais, observadas as exigências dos artigos 15 e 16, devendo sempre e obrigatoriamente haver o cadastramento do usuário que solicitou a ligação.

- a) Na falta da documentação do usuário o prestador poderá efetivar o pedido de ligação de água e/ou de esgotos, exclusivamente para atender usuário de baixa renda, mediante a assinatura de termo de responsabilidade pelo usuário cadastrado.
- b) Na falta da documentação do imóvel o prestador poderá efetivar o pedido de ligação de água e/ou de esgotos, exclusivamente para atender o usuário de baixa renda ou núcleos onde a área está regularizada, mas não os imóveis, mediante assinatura de termo de responsabilidade pelo usuário cadastrado.
- c) 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.

Art. 10. 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 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 Deliberação.

§ 3º Desde que preservada a isonomia entre os usuários, o prestador poderá, justificadamente, permitir que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de abastecimento de água.

§ 4º A faculdade prevista no parágrafo anterior não se aplica ao caso de interligação à rede de esgotamento sanitário em área urbana.

§ 5º O prestador apresentará à ARSESP relatório em até 180 dias do final de cada exercício anual sobre as interligações não efetuadas com base no parágrafo 3º deste artigo, discriminando as razões que justificaram as exceções e a natureza da utilização de água pelos usuários.

Art. 11. O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação à quitação ou renegociação de débitos anteriores do mesmo usuário, para o mesmo ou para outro imóvel.

§ 1º O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, ainda que referente ao mesmo imóvel.

Art. 12. 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 32; e
- 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 de baixa renda 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 ARSESP para acompanhamento e exclusão das despesas efetuadas para fins de remuneração pela tarifa.

Art. 13. Cada unidade usuária 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 usuário responsável pela unidade.

Art. 14. O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Deliberação, 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. 15. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade pública competente ou por determinação judicial.

Art. 16. 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. 17. 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. 18. 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**

### **Dos Prazos para a Ligação**

Art. 19. O pedido de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, será atendido no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, da seguinte forma, ressalvado o disposto no artigo 20:

I – para a realização de inspeção: até 3 (três) dias úteis;

II – para a execução da ligação: até 7 (sete) dias úteis.

§ 1º A inspeção 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 9º, inciso I, alíneas d, e, f e h.

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

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

§ 4º Na hipótese de nova inspeção, 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 O prazo fixado no inciso II deste artigo deve ser contado 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 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, tarde ou noite), agendado com o usuário.

### **Seção III**

#### **Das Obras e Prazos para Viabilização do Atendimento e Orçamento**

Art. 20. O prestador de serviços terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora 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 artigo 12, quando:

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

II - a rede de 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 90 (noventa) dias, observado o disposto no artigo 23.

§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.

Art. 21. O interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o artigo 20, para manifestar por escrito ao prestador de serviços sua opção por:

I – concordar com os prazos e condições estipulados pelo prestador de serviços;

II - solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos;  
ou

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, orçamento perderá a validade.

I – O orçamento poderá ser prorrogado pelo mesmo prazo caso haja manifestação do interessado antes do término do prazo inicial.

§ 2º A possibilidade e a forma de posterior participação financeira de outros beneficiados pelas obras custeadas pelo usuário será objeto de Deliberação da ARSESP.

Art. 22. 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 ARSESP, se necessário.

Art. 23. 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 do que 5 (cinco) dias úteis.

#### **Seção IV**

##### **Dos Prazos para Execução de Outros Serviços**

Art. 24. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Deliberação.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, homologada pela ARSESP 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**

##### **Das Ligações Temporárias**

Art. 25. Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a canteiro de obra, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 26. 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, correrão 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.

Art. 27. O interessado deverá juntar 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 mencionado no caput deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os parágrafos 2º e 3º do artigo 26; e

III - apresentar as devidas licenças emitidas pelos órgãos competentes

§2º O fornecimento à unidade usuária de caráter não permanente 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. 28. Nas ligações temporárias destinadas a obras, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de conversão para ligação definitiva e enquadramento na categoria tarifária correspondente.

## **Seção VI**

### **Das Ligações Definitivas**

Art. 29. 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.

Art. 30. 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, se necessário, a devida alteração contratual e cadastral.

Art. 31. Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com deliberação da ARSESP, 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 construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA);

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

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

Art. 32. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro, em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que

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

§ 1º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o medidor, 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 ARSESP.

§ 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.

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 servidão, de acordo com os termos do artigo 42.

§ 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.

## **CAPÍTULO V DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **Seção I Da Contratação dos Serviços de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário**

Art. 33. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao recebimento dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 34. O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data da apresentação da primeira fatura, nos termos do disposto nas disposições transitórias desta Deliberação.

Parágrafo único. O contrato de adesão seguirá o modelo elaborado pela ARSESP e conterá os direitos e obrigações do prestador e do usuário, bem como as infrações e sanções aplicáveis às partes.

Art. 35. É facultada a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com Deliberação da ARSESP;

II - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

III - 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, inclusive seus detalhamentos e alterações, do contrato de concessão ou de programa;

IV - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e

V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do artigo 12, inciso II.

Art. 36. O contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, cláusulas que digam respeito a:

I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

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

III – nos casos em que haja demanda contratada, condições de revisão desta demanda, em especial, a possibilidade de reduzi-la em razão da implantação de medidas de eficiência no uso da água;

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

V - padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;

VI - critérios de rescisão.

§ 1º Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início da prestação dos serviços.

§ 2º O prazo de vigência do contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

§ 3º. Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovado automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no

encerramento da relação contratual com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência do prazo final.

## **Seção II**

### **Do Encerramento da Relação Contratual**

Art. 37. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

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

II - por ação do prestador de serviços:

a) quando houver pedido de ligação de água ou coleta de esgoto formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária; ou

b) após 90 (noventa) dias de supressão da ligação, nos termos do artigo 94 desta Deliberação.

§ 1º O prestador não poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos pelo usuário.

§ 2º Faculta-se ao prestador de serviços, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento, dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO**

Art. 38. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

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

Art. 39. Todas as instalações de água após o ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços, quando achar conveniente, inspecioná-las mediante autorização do usuário.

Art. 40. É vedado:

I - a interconexão de qualquer ponto das instalações prediais utilizadas para abastecimento pela rede pública com tubulações alimentadas por água procedente de qualquer outra fonte;

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel;

III - o uso de quaisquer dispositivos intercalados nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público de água;

IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários.

Art. 41. Observada a pressão mínima definida 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 a viabilizar o seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços e/ou da Associação de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 42. 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 esgoto, que permita a sua posterior captação pelo prestador ou outra alternativa técnica obtida, mediante concordância entre as partes envolvidas.

Art. 43. É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente nas instalações prediais de água, sob pena de sanções previstas nesta Deliberação.

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

§ 1º Na hipótese prevista no caput, a prestação de serviços de esgotamento sanitário dependerá necessariamente da celebração de contrato específico entre o prestador e o usuário.

§ 2º Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

## **CAPÍTULO VII DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO**

Art. 45. Os ramais prediais serão assentados e mantidos pelo prestador de serviços, às suas expensas, observado o disposto no artigo 32.

§ 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 nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe as penalidades previstas nesta Deliberação e no Contrato de Adesão.

Art. 46. 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. 47. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverão ser feitos por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço.

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

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput quando a substituição, modificação do ramal ou os serviços prestados forem solicitados pelo usuário em seu exclusivo interesse, sem que seja justificada por razões técnicas relacionadas ao sistema público e à qualidade dos serviços.

Art. 49. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Deliberação.

§ 1º A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto na área do projeto serão atribuições dos usuários, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º Os ramais 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.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS**

Art. 50. Em novos loteamentos e outros empreendimentos similares, bem como nos casos de ampliação daqueles já existentes, quando existir solicitação do interessado, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, analisar sua viabilidade.

§1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento, em especial, a vazão e os pontos de entrega e coleta.

I – É facultado ao prestador de serviços estabelecer a documentação necessária para o fornecimento das diretrizes e outros atestados, podendo estabelecer o prazo de validade da documentação que está sendo disponibilizada ao interessado.

II – Expirado o prazo de validade, o prestador de serviços poderá exigir nova documentação do interessado, de acordo com suas normas.

§ 2º O projeto do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo interessado e apresentado ao prestador, que deverá analisá-lo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, e, conforme o caso, autorizar a execução das obras ou indicar as adaptações necessárias ao projeto.

§ 3º O prestador de serviços não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes, devendo verificar se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes.

§ 4º O prestador poderá cobrar pelos serviços descritos neste artigo, conforme previsto na “Tabela de Prazos e Preços dos Serviços”, e solicitar documentação adicional, de acordo com a característica do empreendimento, informando antecipadamente o interessado.”

Art. 51. As obras internas do empreendimento serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

§ 1º A execução das obras e eventual compartilhamento de custos, nos termos dos parágrafos deste artigo, serão objeto de instrumento especial firmado entre o(s) interessado(s) e o prestador de serviços.

§ 2º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

§ 3º O prestador de serviços poderá, em casos excepcionais, participar dos custos das obras referidas no caput deste artigo, nos casos em que as deliberações da ARSESP ou os instrumentos especiais, de que trata parágrafo 1º, determinem a referida participação.

Art. 52 As instalações, tubulações, redes e equipamentos assentados pelos interessados nos logradouros de loteamento ou outro empreendimento similar, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover seu registro patrimonial.

Parágrafo único. As instalações, tubulações, redes e equipamentos, bem como as áreas das estações eventualmente implantadas, de que trata o caput deverão ser cedidas a título gratuito ao prestador, por meio de instrumento especial firmado entre o prestador e o interessado.

Art. 53. As ligações das tubulações às redes dos sistemas de água e esgoto de que trata este capítulo somente serão executadas pelo prestador de serviços depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

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

Art. 54. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios obedecerá, conforme solicitação do condomínio, às seguintes modalidades:

I - abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio, e quando for o caso, das unidades usuárias;

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro, instalado antes do reservatório comum; e

III - coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de esgoto antes do ponto de coleta.

§ 1º. As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

§ 2º Caso o condomínio opte pela modalidade prevista no item I, ele deverá atender as normas técnicas e o modelo estabelecido pelo prestador de serviços para implantação, operação e manutenção das instalações, além de oferecer ao mesmo acesso e demais condições técnicas e legais necessárias.

## **CAPÍTULO IX DOS MEDIDORES DE VOLUME**

Art. 55. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias para controle do consumo de água.

§ 1º O disposto no caput apenas não se aplica em situações excepcionais e transitórias:

I - quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias;

II – apreciadas e autorizadas pela ARSESP por solicitação do prestador.

§ 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.

§ 3º Todos os medidores, de água ou esgoto, serão aferidos e devem ter sua produção certificada pelo Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) ou outra entidade pública por ele autorizada.

Art. 56. Os medidores e demais peças necessários para a aferição de volume serão instalados de acordo com os padrões do prestador.

§ 1º Os medidores deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 2º É facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações, quando constatada a necessidade técnica, mediante aviso aos usuários com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, onde conste a justificativa para a ação pretendida.

§ 3º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o medidor, bem como indicar novos locais de instalação.



§ 4º A substituição do medidor decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário, mediante aviso com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

§ 5º Quando da execução dos serviços de substituição do medidor, o usuário deverá ser informado, por escrito, acerca das leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 6º A substituição do medidor decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, nos termos do artigo 60 desta Deliberação, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no artigo 100.

§ 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. 57. Os lacres instalados nos medidores poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, preferencialmente na presença do usuário, e, deverão ter numeração específica, constante do cadastro comercial, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

§ 1º Nenhum medidor poderá permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º. O usuário, assim que constatar rompimento ou violação do lacre deverá informar o prestador de serviços, sob pena de ser responsabilizado nos termos do artigo 99 desta Deliberação.

Art. 58. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso à ligação de água e ao ponto de coleta de esgotos.

Art. 59. O usuário poderá obter aferição dos medidores pelo prestador de serviços. .

§ 1º A aferição não acarretará qualquer ônus ao usuário nas seguintes situações:

I - até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos; ou

II - independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro no medidor que acarrete registro incorreto.

§ 2º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 5 (cinco) dia úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço, bem como a autorização, após conhecimento prévio do orçamento elaborado, discriminando os custos a serem eventualmente suportados pelo usuário.

§ 3º Quando não for possível a aferição no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, e entregar o comprovante do procedimento adotado ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 4º Caso a aferição tenha sido efetuada pelo prestador de serviços, este deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico no prazo máximo de 15 (quinze) dias, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final, e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial ou laboratório acreditado, nos termos do art. 2º inciso II desta Deliberação.

§ 5º Persistindo dúvida o usuário poderá, nos termos do artigo 5º, solicitar no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do resultado, a aferição do medidor por órgão metrológico oficial ou laboratório acreditado, nos termos do art. 2º inciso II desta Deliberação.

§ 6º Caso o usuário opte por solicitar aferição junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, no caso em que o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, e serão arcados pelo prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico.

§ 7º Na hipótese de desconformidade do medidor com as normas técnicas que acarrete faturamento incorreto, deverá ser observado o disposto no artigo 68.

§ 8º Serão considerados em funcionamento normal os medidores que atenderem a legislação metrológica vigente na data da aferição.

Art. 60. O usuário será responsável pela guarda do medidor.

## **CAPÍTULO X DO VOLUME DE ESGOTO**

Art. 61. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

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

- a) o abastecimento de água pelo prestador de serviços;
- b) o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário; e
- c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II – o volume medido 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 observarão as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela ARSESP.

§ 2º Quando o usuário utiliza 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 de serviços acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro, e, quando a medição remota for tecnicamente inviável, posteriores leituras.

## **CAPÍTULO XI DO FATURAMENTO E PAGAMENTO**

### **Seção I Da Leitura**

Art. 62 O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) dias e o

máximo de 31 (trinta e um) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, que devem ser disponibilizados para consulta pela ARSESP.

Parágrafo único. Parágrafo único. Em casos excepcionais, tais como; necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento, ressalvado o direito do usuário da compensação de faturamento caso haja alteração de faixa de consumo que onere a conta com a aplicação de tarifas superiores.

Art. 63. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em medidor, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no medidor ou impedimento de acesso ao mesmo, a apuração do volume consumido observará, na ordem, os seguintes critérios:

I - média aritmética dos consumos faturados nos últimos 180 (cento e oitenta) dias com medição normal;

II – caso ocorra impedimento de leitura para apuração do volume consumido em período superior a 180 (cento e oitenta) dias a média a ser utilizada será a última conhecida;

III – volume equivalente ao consumo mínimo.

§ 2º O procedimento previsto nos incisos I e II do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao medidor e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§ 3º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado com base nos incisos I e II do parágrafo 1º, caso o prestador não interrompa os serviços nos termos do artigo 88, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de o prestador promover futura compensação por eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados.

§ 4º No caso em que a falta de leitura do medidor decorrer de impedimento provocado pelo usuário, este não terá direito à compensação por eventual saldo negativo entre os valores medidos e faturados.

§ 5º Na leitura subsequente à remoção do impedimento, efetuada até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao período em que o medidor não foi lido.

Art. 64. O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto no artigo 62.

§ 1º Nos casos excepcionais em que a leitura ultrapassar o período de 31 (trinta e um) dias, o faturamento será proporcional ao número de dias do mês de referência, ressalvado o disposto no artigo 62, parágrafo único.

§ 2º Na hipótese do parágrafo anterior, a diferença poderá ser compensada no mês seguinte, desde que o respectivo faturamento, incluindo a compensação, corresponda a até 31 (trinta e um) dias.

§ 3º O disposto no parágrafo 2º não se aplica ao período que ultrapassar o limite máximo de 47 (quarenta e sete) dias, que não poderá ser cobrado ou compensado pelo prestador.

§ 4º. O faturamento do primeiro ciclo deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 5º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 6º No caso de pedido de desligamento, havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento.

§ 7º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas previstas para a leitura dos medidores, entrega e vencimento da fatura.

§ 8º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos medidores e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis de antecedência em relação à data prevista para a modificação, esclarecendo-se a forma pela qual se dará

a cobrança das diferenças dos valores decorrentes da modificação das datas de leitura.

Art. 65. As leituras poderão ser efetuadas em intervalos de até 90 (noventa) dias, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 1.000 (hum mil) ligações; e

II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior à conta mínima.

§ 1º O volume do faturamento resultante da leitura plurimensal será parcelado em tantas faturas quanto forem os meses abrangidos pela leitura.

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

Art. 66. Para ligações excepcional 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. 67. 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 II**

### **Das Compensações do Faturamento**

Art. 68. 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: não poderá efetuar cobrança complementar; e

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, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços.

§ 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 79;

b) efetuar a devolução em moeda corrente por meio de cheque nominal ou depósito em conta bancária informada pelo usuário ou por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subseqüentes, 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 subseqüentes.

Art. 69. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

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

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos § 1º e § 3º deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de até 15 (quinze) dias , contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 7 (sete) dias úteis da data do recebimento da comunicação pelo usuário.

§ 3º O usuário poderá optar em receber a resposta referida no § anterior por meio eletrônico.

§ 4º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à ARSESP, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

I – A ARSESP informará ao prestador de serviços sobre o recurso protocolado na Agência e a respectiva data do protocolo.

§ 5º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará, quando houver, a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 70. Nos casos de alta de consumo devido a vazamentos nas instalações internas do imóvel, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao vazamento.

§ 1º O prestador de serviços poderá realizar inspeção no imóvel, preferencialmente com agendamento prévio, para comprovação da ocorrência de vazamento e do respectivo reparo.

§ 2º O usuário perderá o direito ao disposto no caput se for cientificado da necessidade de proceder à manutenção e ou correção das instalações prediais sob sua responsabilidade e não adotar as providências cabíveis em até 30 (trinta) dias da ciência das medidas necessárias.

### **Seção III**

#### **Do Faturamento de Outros Serviços**

Art. 71. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:



I - inspeção de unidade usuária;

II - Aferição do medidor, exceto nos casos previstos no artigo 59, parágrafo 1º;

III - religação de unidade usuária normal e de urgência;

IV – restabelecimento dos serviços normal e de urgência;

V - emissão de segunda via de fatura a pedido do usuário, exceto se por meio da internet ou caso o prestador não tenha efetuado a entrega da fatura regular;

VI – desobstrução de instalações prediais; e

VII - outros serviços disponibilizados pelo prestador, devidamente aprovados pela ARSESP.

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

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo, a ser realizada necessariamente por meio de fatura própria, é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º Nas localidades onde for adotado o restabelecimento e a religação de urgência, a prestadora de serviços deve:

I – informar ao usuário interessado os valores e prazos para execução, assim como o período do dia em 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.

§ 4º 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.

§ 5º Não sendo possível o atendimento nos prazos e condições estabelecidos, o prestador ficará impedido de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas previstas nesta Deliberação.

§ 6º O disposto no parágrafo anterior não se aplica na hipótese em que o pedido de restabelecimento de urgência ou de religação de urgência seja atendido dentro do prazo previsto para o restabelecimento normal ou a religação normal, quando será admitida a cobrança do valor previsto para o restabelecimento ou religação normal.

§ 7º O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela ARSESP 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 XII DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS**

Art. 72. 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 em fatura própria, desvinculada da fatura de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 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.

§ 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. 73. Quando houver alta de consumo, o prestador de serviços alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 74. A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da unidade usuária.

Parágrafo único. A pedido do usuário, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultada ao prestador a cobrança de despesas adicionais decorrentes desta comodidade, desde que informadas previamente ao usuário.

Art. 75. Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

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

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

III - 2 (dois) dias úteis nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

Parágrafo único. Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento.

Art. 76. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II – número ou código de referência do usuário;

III - número ou código de referência e classificação ou categoria da unidade usuária;

IV – quantidade de economias por categoria;

V - endereço da unidade usuária;

VI – tipo de ligação (água, esgoto ou água e esgoto);

VII - número ou identificação do medidor e do lacre;

VIII - leituras anterior e atual do medidor;

IX – volume medido, faturado ou estimado do esgoto coletado, nos termos do artigo 61; desta Deliberação;

X - data da leitura anterior e atual e previsão da próxima leitura;

XI - data de apresentação e de vencimento da fatura;

XII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

XIII - histórico do volume consumido nos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao mês da fatura apresentada e média atualizada;

XIV – tabela com os valores das tarifas de água em vigor e demonstração em separado dos valores a serem pagos pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XV - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

XVI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XVII - multa e juros por atraso de pagamento;

XVIII - os números dos telefones e os endereços eletrônicos da Ouvidoria do prestador e do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP, de acordo com determinação da ARSESP;

XIX – endereço e horário de funcionamento da agência de atendimento presencial a qual está vinculada a unidade usuária;

XX – informação sobre a qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência;

XXI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;

XXII – aviso sobre a constatação de alta de consumo; e

XXIII – fator de poluição cobrado, se houver.

Parágrafo único. Os débitos anteriores dos usuários e as parcelas pactuadas com o prestador não poderão ser cobrados na mesma fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 77. Além das informações relacionadas no artigo 76, fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, como campanhas e eventos institucionais de interesse público, de educação ambiental e sanitária, vedada a veiculação de propagandas político-partidárias ou religiosas.

Art. 78. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 79. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 68, terão seus valores corrigidos e sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (trinta e três centésimos 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 débitos anteriores.

§ 2º No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar da fatura subsequente.

§ 3º O prestador não poderá efetuar medidas de execução de cobrança que estiver sob análise da ARSESP.

I - A ARSESP informará ao prestador sobre o recurso protocolado na Agência e respectiva data do protocolo.

§ 4º Caso o contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estabeleça condições diversas, prevalecem as condições pactuadas entre as partes.

Art. 80. O usuário tem o direito de requerer a devolução em dobro dos valores pagos considerados como indevidos.

Art. 81. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, devendo a referida devolução ocorrer obrigatoriamente até o próximo faturamento, mediante escolha do usuário sobre a forma de devolução

§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, implicando no pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além do previsto no Artigo 79, 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.

Art. 82. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele imóvel ou a partir da data da expedição do alvará de construção, limitada ao período máximo de 12 (doze) meses.

§ 1º. O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação escrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se a comprovação pelo usuário do tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

§ 2º Após a constatação da ligação clandestina, o fornecimento de água será interrompido, cabendo ao usuário, após a quitação ou renegociação do débito, solicitar o seu restabelecimento.

Art. 83. O prestador de serviços poderá renegociar, inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas.

Art. 84. O faturamento com base no consumo mínimo por economia deverá observar as regras definidas em deliberação da ARSESP.

Parágrafo único. 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. 85. O prestador pode condicionar a contratação de fornecimentos especiais ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário,

vedados aqueles decorrentes da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 86. O prestador deverá emitir até o dia 10 de fevereiro de cada ano, recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior.

§ 1º O atestado a que se refere o caput também poderá ser solicitado a qualquer momento pelo usuário, devendo ser emitido pelo prestador em até 7 (sete) dias úteis.

§ 2º O recibo de quitação e o atestado mencionados neste artigo poderão ser emitidos por meio eletrônico se autorizado pelo usuário.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Art. 87. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I – manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, pelo usuário;

II – situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens; e

III - solicitação do usuário.

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

Parágrafo Único. Na hipótese do inciso IV, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 88. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água, nos seguintes casos:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

II - por impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor, em desrespeito ao disposto nos artigos 56 e 58;

III - quando não for solicitada a ligação definitiva depois de concluída a obra atendida por ligação temporária, ou superado o prazo previsto no artigo 26, parágrafo 1º, sem que haja pedido de prorrogação.

Parágrafo único. Nas hipóteses dos incisos deste artigo o aviso prévio deverá ser emitido em, no máximo, 90 (noventa) dias contados da data da ocorrência e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

Art. 89. O prestador poderá interromper a prestação dos serviços de esgotamento sanitário no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

Parágrafo único. Na hipótese do caput deste artigo, o prestador deverá comunicar o ocorrido aos órgãos ambientais e de saúde pública, bem como à ARSESP, apontando as causas que justificaram a interrupção dos serviços.

Art. 90. O aviso prévio sobre a interrupção dos serviços deve ser enviado por correspondência específica, encartada ou não à fatura, assegurada a informação ostensiva e com caracteres destacados, e conter:

I - o fundamento para a interrupção;

II - a semana da interrupção;

III - as providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção ou para obter posteriormente o restabelecimento dos serviços;

IV - o canal de contato com o prestador para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário.

§ 1º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 2º O prestador deverá dispor de mecanismos que facilitem a comunicação imediata do pagamento da fatura em atraso, de forma a evitar a interrupção dos serviços.



Art. 91. O prestador deverá informar ao usuário o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência.

Art. 92. Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Deliberação.

§ 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 6 (seis) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.

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

a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou

b) 20% (vinte por cento) do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

Art. 93. A interrupção ou a restrição dos serviços à usuário caracterizado como estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva, público ou privado, será precedida de aviso prévio emitido em, no máximo, 120 (cento e vinte dias) contados da data da ocorrência e comunicado ao usuário com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

Parágrafo único. Serão consideradas instituições de internação coletiva aquelas que possuam caráter público ou social, administrados por entidades públicas ou privadas, tais como:

I - asilos;

II – orfanatos;

III - cadeias e penitenciárias;

III – unidades de aplicação de medidas sócio-educativas;

IV – albergues de assistência social.

Art. 94. 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 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 87, 88 e 89;

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. 95. Fica vedado ao prestador interromper a prestação dos serviços aos sábados, domingos, feriados (nacionais, estaduais e municipais) e suas vésperas.

Parágrafo único: Não se aplica à condição do caput deste artigo a interrupção dos serviços prevista nos casos de irregularidades identificadas nas instalações, de acordo com o estabelecido no artigo 87 inciso I desta Deliberação.

#### **CAPÍTULO XIV DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO**

Art. 96. Os procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 97. Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo único. A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção.

Art. 98. Salvo nas localidades em que o prestador comprovar obstáculos de ordem técnica, deverá ser disponibilizado aos usuários procedimento de religação e restabelecimento de urgência, caracterizado pelo prazo de 6 (seis) horas entre o pedido e o atendimento.

Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação e o restabelecimento de urgência deverá informar previamente ao usuário os valores e os prazos relativos aos serviços normais e de urgência.

## **CAPÍTULO XV DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS**

Art. 99. Constitui infração passível de aplicação de penalidades previstas nesta Deliberação e no Contrato de Adesão a prática pelo usuário de qualquer das seguintes ações ou omissões:

I – qualquer intervenção nos equipamentos e/ou nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador, inclusive ligação clandestina;

II - violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;

IV - lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio ao prestador de serviços;

V - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não esteja cadastrado como outra economia;

VI - uso de dispositivos no ramal e/ou no cavalete que estejam fora da especificação do padrão da ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água;

VII - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VIII - lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços;

IX - impedimento injustificado ao 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;

X- qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água (cavalete) e de coleta de esgoto (caixa de inspeção) após a aprovação do pedido de ligação;

Parágrafo Único - É dever do usuário comunicar o prestador de serviços quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto

Art. 100. Além de outras medidas previstas nesta Deliberação, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador, nos termos estabelecidos no contrato de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 1º. A multa será o maior dentre os seguintes valores:

I - 10% do valor do ressarcimento devido; ou

II – valor mínimo por infração, equivalente a:

a) 10% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, VII, IX do artigo anterior.

b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos I, II, V, VI, VIII e X do artigo anterior.

§ 2º. O cálculo do ressarcimento retroagirá à, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

Art. 101. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, será observado o disposto no artigo 82.

Art. 102. Verificada pelo prestador de serviços a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de

emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do usuário ou de não usuário, o prestador adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) tipo de ligação;
- d) número de conta da unidade usuária;
- e) atividade desenvolvida;
- f) tipo de medição;
- g) identificação e leitura do medidor;
- h) selos e/ou lacres encontrados;
- i) descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- j) assinatura do usuário ou, na sua ausência, da pessoa presente na unidade usuária e sua respectiva identificação; e
- k) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços;
- l) data e hora da lavratura do termo;

I - Uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao usuário e deve conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do prestador de serviços e à ARSESP;

II - Caso haja recusa no recebimento ou assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento.

III - Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

IV – Proceder à revisão do faturamento por meio de um dos seguintes critérios, a serem adotados na ordem de preferência dos incisos abaixo:

a) aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade gerada pelo emprego de procedimentos irregulares;

b) identificação da média de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

c) utilização da média de consumo dos 3 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização;

d) estimativa com base nas instalações e área da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

V – efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, na presença do usuário ou de seu representante ou, na ausência deles, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

§ 1º Na hipótese do inciso VI, o prestador ou o usuário poderão requerer a presença de autoridade policial para que o medidor seja retirado.

§ 2º Sempre que a irregularidade for visível, relacionada as tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, o prestador deverá registrar o fato por meio de fotografia, onde apareça jornal do dia com sua manchete ou outra forma que caracterize e comprove a data da constatação da irregularidade.

§ 3º Na ausência do usuário ou de outra pessoa capaz residente na unidade usuária para assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o prestador deverá agendar dia certo para nova visita.

§ 4º Caso, na data agendada nos termos do parágrafo anterior, não esteja presente o usuário ou outra pessoa, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no inciso III deste artigo.

§ 5º Comprovado que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário será responsabilizado pelas diferenças de faturamento ou por outros prejuízos apurados no período sob sua responsabilidade, sem aplicação de multa, exceto nos casos de sucessão comercial, sendo de responsabilidade do usuário a comprovação desta situação.

Art. 103. Nas hipóteses deste capítulo, é assegurado ao usuário o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias , contados a partir do dia subsequente ao recebimento do Termo de Ocorrência de Irregularidade.

§ 1º Da decisão cabe recurso à ARSESP no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

I - A ARSESP informará ao prestador o recurso protocolado na agência e respectiva data do protocolo.

§ 2º Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela ARSESP, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação, salvo se, a pedido do prestador, ela for expressamente autorizada por decisão da Diretoria colegiada da ARSESP.

## **CAPÍTULO XVI DO CADASTRO COMERCIAL E DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

### **Seção I Da Classificação e Cadastro Comercial**

Art. 104. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial relativo aos usuários, no qual conste, obrigatoriamente, em cada um deles, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF, quando houver;

d) meio de contato com o usuário, tais como telefone fixo, celular ou endereço eletrônico;

e) código ou registro de referência do usuário.

II – código ou registro da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária, considerando o logradouro, número do imóvel, complemento e o CEP, de acordo com o Cadastro Nacional de Endereços do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, e, quando houver, o número do registro no cadastro imobiliário municipal;

IV – tipo de ligação;

V - número de economias e respectivas categorias ou subcategorias;

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

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

VIII – número ou identificação do medidor e do lacre instalado e sua respectiva atualização.

§ 1º Caberá ao usuário informar o prestador sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 2º Se o prestador verificar que a pessoa que utiliza os serviços não é o usuário responsável pela fatura, ele deverá notificá-la para que atualize o cadastro.

## **Seção II**

### **Do Atendimento aos Usuários**

Art. 105. O prestador de serviços, ao receber sugestões, solicitações e reclamações dos usuários, deverá preferencialmente fornecer resposta de imediato, e quando não for possível, de acordo com os prazos e condições estabelecidos nos contratos e nas deliberações da ARSESP.

§ 1º. O prestador de serviços deverá prestar todas as informações de interesse do usuário referentes à prestação do serviço.



§ 2º O atendimento deverá ser prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 106. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma organizada e com controle, o recebimento e a solução de suas solicitações e reclamações.

Art. 107. O prestador deverá possuir agências ou postos de atendimento presencial aos usuários, observados os seguintes critérios:

I – O prestador possuirá, no mínimo, uma agência ou posto de atendimento para cada 60.000 ligações, sendo que todo município atendido pelo prestador, independentemente de seu porte, possuirá ao menos uma agência ou posto;

II – o horário de atendimento presencial ao público nas agências será de, no mínimo, 40 horas por semana, considerando-se, no mínimo, 6 horas por dia, exceto nos municípios com até 40.000 ligações, que observarão a seguinte tabela:

Número de ligações	Horário mínimo de atendimento por semana
Até 5.000	5 horas
De 5.000 a 15.000	10 horas
De 15.000 a 40.000	20 horas

Parágrafo único. Os usuários e não usuários terão à sua disposição para consulta, nos escritórios e agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

I - exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

II – cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água;

III - cópia da presente Deliberação e do Manual de Prestação de Serviço e de Atendimento ao Usuário;

IV - formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos usuários e não usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento

pelo usuário e/ou solicitante e observar o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período, para resposta.

Art. 108. O prestador de serviços deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de atendimento aos usuários por telefone, para registro das reclamações operacionais e emergenciais, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º Para atendimento telefônico aos usuários para fornecimento de informações e solução de pendências relativas às atividades comerciais e de Ouvidoria, deverá o prestador de serviço apresentar proposta para homologação pela ARSESP.

§ 2º As ligações para o sistema de atendimento de que trata este artigo deverão ser gratuitas.

§ 3º O número do protocolo de atendimento será fornecido no início da ligação, podendo ser informado ao final caso o usuário manifeste-se por esta opção.

§ 4º O tempo para atendimento inicial da ligação ou espera, em caso de transferências, não será superior a 2 (dois) minutos até dezembro de 2010 e a 1 (um) minuto a partir de janeiro de 2011.

§ 5º No caso de eventos não programados que afetem elevado número de usuários o tempo para atendimento poderá ser de até 3 minutos, devendo o prestador comunicar a ARSESP e manter o registro destas ocorrências e seus impactos na estrutura do atendimento.

Art. 109. O prestador deverá possuir página na Internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

I – endereço das agências de atendimento presencial;

II – tabelas dos valores tarifários;

III – indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

IV – tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;

V – obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;

VI – formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;

VII – formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário;

VIII – modelo de contrato de adesão;

IX – atendimento on-line, por meio de chat.

Art. 110. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário e/ou solicitante, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para solução das reclamações ou solicitações recebidas.

§ 1º Quando da formulação da solicitação ou reclamação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário e/ou solicitante o respectivo número do protocolo de atendimento, por meio do qual o usuário e/ou solicitante poderá acompanhar o encaminhamento de sua demanda.

§ 2º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e/ou solicitante, com anotação da data e do motivo, por no mínimo 5 (cinco) anos.

Art. 111. Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários e/ou solicitantes serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução

Art. 112. 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.

### **Seção III**

#### **Das emergências e ressarcimento de danos aos usuários**

Art. 113. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas,

cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos, nos termos dos contratos firmados e das Deliberações da ARSESP.

Parágrafo único. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 87, 88 e 89 desta Deliberação.

Art. 114. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário.

§ 2º O usuário deverá apresentar seu pedido de ressarcimento em até 90 (noventa) dias contados do evento que causou os danos.

§ 3º O pedido de ressarcimento deverá conter a indicação do evento que causou os danos e a demonstração dos prejuízos arcados pelo usuário.

§ 4º. Em face da demonstração de danos causados em função do serviço prestado, o prestador deverá:

I – executar os serviços, obras, aquisições e outras intervenções necessárias à reversão do dano; ou

II – reembolsar o usuário por seus prejuízos, mediante comprovação das despesas por ele incorridas.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS**

Art. 115. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§ 1º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a inspeção, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

§ 2º O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, em especial no padrão de ligação de água.

Art. 116. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 117. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração comprovadamente falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água fornecida; ou

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 118. O prestador deverá comunicar à ARSESP e aos órgãos ambientais competentes quando identificados:

I - lançamento de esgotos na rede de águas pluviais pelo usuário;

II - lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário.

## **CAPÍTULO XVIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 119. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços declaração sobre:

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

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

Art. 120. Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARSESP, assim como poderão ser solicitados pela Agência a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

Art. 121. Prazos menores e normas em sentido diverso sobre a prestação dos serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão ou de programa prevalecem sobre os estabelecidos nesta Deliberação.

Art. 122. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Deliberação para toda a área de atuação.

Art. 123. Cabe à ARSESP resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Deliberação, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Art. 124. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

Parágrafo único. No caso do dia de início ou de vencimento não ser dia útil, considerar-se-á o dia útil imediatamente subsequente.

Art. 125. Quando autorizado pelo usuário, a comunicação por escrito do prestador de serviços poderá ser efetuada por meio eletrônico ou por mensagem de texto para celular.

## **CAPÍTULO XIX DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

Art. 1º. A proposta de “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” de que trata o artigo 24 deverá ser apresentada pelos prestadores de serviços à ARSESP em até 45 (quarenta e cinco) dias após a publicação desta Deliberação.

§ 1º. Até a homologação da tabela, permanecem em vigor os serviços, prazos e preços atualmente praticados pelo prestador.

§ 2º. Após a homologação da tabela pela ARSESP, ela deverá ser disponibilizada na página na Internet do prestador no prazo de 2 (dois) dias úteis, em atendimento ao disposto no art. 109.

Art. 2º As unidades usuárias que desempenhem atividades de diferentes naturezas, atualmente cadastradas como “categoria mista”, deverão ter seus cadastros alterados nos termos do artigo 4º, parágrafo 4º, no prazo de 18 (dezoito) meses contados da publicação desta Deliberação.

Art. 3º. O prestador de serviços deverá apresentar um modelo de padrão de ligação de água para aprovação pela ARSESP, nos termos do artigo 7º, parágrafo 3º, no prazo de 90 (noventa) dias da publicação desta Deliberação.

Art. 4º. A ARSESP aprovará modelo de contrato de adesão em até 120 (cento e vinte) dias contados da publicação desta Deliberação.

§ 1º. O envio do contrato de adesão aos usuários observará os seguintes prazos, contados da aprovação de que trata o caput:

I – 45 (quarenta e cinco) dias para as novas ligações e usuários;

II – 180 (cento e oitenta) dias para as ligações e usuários antigos.

Art. 5º. O prestador deverá adotar identificação de medidores e lacres, conforme o artigo 104, nos seguintes prazos, contados da publicação desta Deliberação:

I – até 36 (trinta e seis) meses para os medidores já instalados;

II – até 90 (noventa) dias, no caso de novas ligações ou substituição de medidores.

Art. 6º - A proposta do prestador de serviços de que trata o § 1º do artigo 108 deverá ser apresentada para homologação pela ARSESP em até 30 dias da publicação desta Deliberação.

Art. 7º. A instalação de hidrômetros nas unidades usuárias, nos termos do artigo 55, deverá ser realizada pelo prestador em até 18 (dezoito) meses, contados da publicação desta Deliberação.

Art. 8º O prestador deverá observar o disposto no artigo 81, com relação à identificação do pagamento e duplicidade, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da publicação desta Deliberação.

Art. 9º O prestador deverá observar o disposto no parágrafo único do artigo 74, referente à possibilidade de entrega de fatura em endereço diverso da unidade usuária, no prazo de \_\_\_\_\_ contados da publicação desta Deliberação

Art. 10 O prestador deverá observar o disposto no artigo 84, Parágrafo Único, no prazo de 12 (doze) meses contados da publicação desta Deliberação.

Art. 11º O cadastro comercial deverá ser atualizado e complementado pelo prestador, em observância ao artigo 104, no prazo de até 18 (dezoito) meses contados da publicação desta Deliberação.

Parágrafo Único – O disposto neste artigo não se aplica ao cadastro comercial de novos usuários, que deverá contemplar o disposto no artigo 104, em até 90 (noventa) dias a partir da publicação desta Deliberação.

Art. 12º Até eventual aprovação, pela ARSESP, de regra tarifária em sentido diverso, o consumo mínimo a que se refere esta Deliberação será de 10m<sup>3</sup> por mês por economia, independentemente da categoria.

Art. 13º Para fins de faturamento a aplicação do conceito de economia nos termos do art. 2º deverá se dar a partir de 18 meses da publicação desta Deliberação.

Art. 14º O prestador de serviços deverá implementar o disposto nos artigos 107, 108 e 109, referentes à estrutura de atendimento aos usuários, em até 12 (doze) meses, contados da publicação desta Deliberação.

Art. 15º Esta Deliberação entra em vigor em 60 (sessenta) dias da data de sua publicação, exceto nas situações para as quais as disposições transitórias tenham previsto prazos superiores.

Art. 16º. Revogam-se as disposições em contrário.