

**RESOLUÇÃO N° 085, DE 08 DE OUTUBRO DE 2013.**

**Estabelece as condições relacionadas ao segmento comercial referente aos serviços públicos de distribuição de água e de esgotamento sanitário.**

**O DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE PERNAMBUCO - ARPE**, no uso de suas atribuições legais, com fundamento na Lei n° 12.524 de 30 de dezembro de 2003, e

**considerando** o advento da Lei Federal n° 11.445, de 05 de janeiro de 2007, que estabeleceu diretrizes nacionais para o saneamento básico e o seu artigo 23, o qual determina que entidades reguladoras editarão normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, evidenciando a necessidade de normatização e disciplina da prestação dos serviços de saneamento no Estado de Pernambuco; e

**considerando** o disposto no Decreto n.º 18.251, de 21 de dezembro de 1994, no Decreto n° 30.774 de 05 de setembro de 2007, no Decreto n° 33.354 de 29 de abril de 2009, no Decreto n° 33.912 de 15 de setembro de 2009, no Decreto n° 34.028 de 14 de outubro de 2009 e no Decreto n° 35.136 de 10 de junho de 2010, que aprovaram o Regulamento Geral do Fornecimento de Água e da Coleta de Esgoto, realizados pela Companhia Pernambucana de Saneamento – COMPESA;

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I  
DO OBJETIVO**

**Art. 1º** Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela ARPE, disciplinando o relacionamento comercial entre estes e os usuários/clientes.

**CAPÍTULO II  
DA COMPETÊNCIA**

**Art. 2º** Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e a manutenção dos serviços de abastecimento de água e de coleta de esgotos, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores, a aplicação de penalidades e quaisquer outras medidas a ela relacionadas na sua jurisdição, observados os contratos de concessão e de programa de cada município.

## CAPÍTULO III

### DAS DEFINIÇÕES

**Art. 3º** Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Resolução:

**I - adutora:** canalização 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;

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

**III - água bruta:** água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

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

**V - alto consumo:** é a anormalidade cujo consumo do mês, por economia, seja igual ou maior a 30m<sup>3</sup> (trinta metros cúbicos) para a categoria residencial, 40m<sup>3</sup> (quarenta metros públicos) para a categoria comercial e 150m<sup>3</sup> (cento e cinquenta metros cúbicos) para a categoria industrial e público e que represente a partir de 2 (dois) e até menos 3 (três) vezes a média de consumo mensal da unidade usuária;

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

**VII - cavalete:** conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

**VIII - ciclo de faturamento:** período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

**IX- coleta de esgoto:** recolhimento do refugo líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

**X - coletor predial interno:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

**XI - consumo mínimo:** faturamento mínimo por economia em 10m<sup>3</sup> (dez metros cúbicos) mensais;

**XII - contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:** instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário/cliente encontram definidas as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, obrigações e deveres das partes;

**XIII - contrato de adesão:** instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário/cliente;

**XIV - corte da ligação:** interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

**XV - despejo não doméstico:** resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais, comerciais e serviços diversos;

**XVI - economia:** moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

**XVII - estação elevatória:** conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

**XVIII - fatura:** documento que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

**XIX - fonte alternativa de abastecimento:** suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

**XX - hidrômetro:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

**XXI - inspeção:** fiscalização da unidade usuária, 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;

**XXII - instalação predial de água:** conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados à jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

**XXIII - instalação predial de esgoto:** conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, à montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

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

**XXV - ligação:** é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

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

**XXVII - medição individualizada em edifícios e/ou condomínios:** é a instalação de hidrômetro em cada economia de maneira que seja possível medir o seu consumo individual;

**XXVIII - padrão de ligação de água:** conjunto constituído pelo registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

**XXIX - plano de investimento:** 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;

**XXX - ponto de entrega de água:** é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário/cliente (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

**XXXI - ponto de coleta de esgoto:** é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário/cliente (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

**XXXII - ramal predial de água:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede de distribuição de água e o hidrômetro ou a torneira de passagem;

**XXXIII - ramal predial de esgoto:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede coletora de esgotos e a caixa de inspeção;

**XXXIV- ramal predial interno:** tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador (bóia) do reservatório predial;

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

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

**XXXVII - registro:** peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

**XXXVIII - religação:** procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

**XXXIX - reservatório:** instalação destinada a armazenar água e a assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

**XL - supressão da ligação:** interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retirada das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, com a suspensão da emissão de faturas;

**XLI - unidade usuária:** economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

**XLII - usuário/cliente:** pessoa física ou jurídica que utilize os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, com contrato firmado tácita ou expressamente; e,

**XLIII - vazamento oculto:** vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

## **CAPÍTULO IV**

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

**Art. 4º** O pedido de ligação de água caracteriza-se por um ato voluntário do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço prestado.

**Art. 5º** No caso de esgotamento sanitário, toda edificação permanente urbana deverá ser conectada à rede pública de esgotamento sanitário disponível e sujeita ao pagamento das tarifas decorrentes do uso desses serviços.

**§1º** - Para ter efetuada sua ligação de água e/ou esgoto, deverá o interessado firmar um contrato de adesão, conforme o caso.

**§2º** - Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará o usuário/cliente quanto à:

**I - obrigatoriedade de:**

- a)** apresentar documento de identidade e 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, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, 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 ou comprovantes de residência tais como: conta de energia elétrica ou conta de telefone ou extrato bancário, desde que estejam no nome do solicitante ou usuário do imóvel, podendo ser aceita declaração de titularidade firmada pelo usuário/cliente, na ausência de outros comprovantes de titularidade;
- c)** efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do art. 82 desta Resolução;
- 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 do arts. 81 e 82 desta Resolução;
- e)** instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixas destinadas à colocação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de serviços;
- f)** declarar o número de pontos de utilização de água na unidade usuária;
- g)** celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- h)** fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes; e,
- i)** instalar caixa retentora de gordura ou outros dispositivos necessários à adequação do efluente ao padrão de coleta aceitável pela prestadora de serviço;

**II - eventual necessidade de:**

- a)** executar serviços nas redes públicas e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário/cliente, 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 necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

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

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

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

**§4º** - As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

**§5º** - Quando da efetivação da ligação, o prestador dos serviços deverá informar ao usuário/cliente, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e outros subsídios.

**Art. 6º** Conforme disposto no art. 45 da Lei Federal no 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços, é dever do usuário, quando houver disponibilidade do serviço, providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgotos pelo prestador.

**§1º** - Uma vez tomadas pelo usuário/cliente às medidas a que se refere esse artigo, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

**§2º** - A faculdade prevista no parágrafo anterior não se aplica ao caso de interligação à rede pública de esgotamento sanitário em área urbana.

**Art. 7º** O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, a religação e as alterações contratuais, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário/cliente decorrentes da prestação do serviço para o mesmo.

**§1º** - O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

**I** - não autorizado pelo usuário/cliente; ou

**II** - pendente em nome de terceiros.

**Art. 8º** Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes.

**§1º** - No caso de haver necessidade de readequação da rede pública, o pagamento previsto no *caput* deste artigo somente será aplicado se o investimento estiver fora da área do plano de investimentos da concessão.

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

**Art. 9º** Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, atribuindo-lhe um único número de conta/inscrição.

**Art. 10.** O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

**§1º** - O prestador de serviços disponibilizará, em todos seus pontos de atendimento e em outros meios próprios de comunicação, cópia desta Resolução para conhecimento dos usuários/clientes.

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

**Art. 11.** O usuário/cliente assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e à caixa de ligação de esgoto.

**Art. 12.** As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa do órgão de meio ambiente municipal ou, não havendo este, por órgão ambiental estadual ou federal, dependendo da área de sua competência, ou por determinação judicial.

**Art. 13.** 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 do órgão competente.

**Art. 14.** Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

**Art. 15.** O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do prestador de serviços.

## CAPÍTULO V

### DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

**Art. 16.** O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

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

propriedade intermediária.

**§2º** - Havendo possibilidade 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.

**Art. 17.** Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

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

**§2º** - As obras de que trata o parágrafo anterior, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que não interfiram nas instalações do prestador de serviços.

**§3º** - No caso da obra ser executada pelo interessado, o prestador de serviços fornecerá a licença para a sua execução, após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

**§4º** - O prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

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

**II** - todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado.

**§5º** - Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo prestador, este será responsável por sua execução.

**§6º** - As instalações resultantes das obras de que trata o §1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários/clientes que possam ser beneficiados.

## **CAPÍTULO VI** **DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS**

**Art. 18.** Consideram-se ligações temporárias, as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

**Art. 19.** No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será anteriormente cobrado e posteriormente ajustado pelo consumo medido por hidrômetro.

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

**§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/cliente.

**§3º** - Serão consideradas como despesas, referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da

ligação e transporte de materiais e entulhos.

**Art. 20.** O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

**Parágrafo Único** - Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

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

**II** - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do art. 19; e,

**III** - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

**Art. 21.** As ligações temporárias de água serão hidrometradadas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

**Art. 22.** Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

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

**§2º** - Para fins de ligação definitiva, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção e a categoria de usuário/cliente para efeito de enquadramento na tarifa correspondente.

**Art. 23.** Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, 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 à devida alteração contratual.

**Parágrafo Único** - O proprietário ou construtor deverá solicitar a regularização da ligação antes de iniciada a obra, no caso de grandes consumidores, observado o estabelecido no art. 26.

## CAPÍTULO VII DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

**Art. 24.** As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao prestador de serviços com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

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

**Art. 25.** 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.

**Art. 26.** Para atendimento a grandes consumidores, o projeto das instalações deverão:

**I** - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

**II** - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no 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 vazão de esgoto.

**Art. 27.** O prestador de serviços tomará, a seu total e exclusivo encargo, a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas, cabendo ao usuário/cliente o pagamento das despesas decorrentes da ligação.

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

**§2º** - Caso a distância seja maior do que é prevista no *caput* deste artigo, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário/cliente parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e submetidos à aprovação da ARPE.

**§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 e horizontais, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias ser individualizada, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

**§5º** - Nos casos de condomínios e de edificações verticais e horizontais, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidrometriação de água.

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

**§7º** - Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário/cliente, 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 serviços comerciais e operacionais.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO PLANO DE EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 28.** Os prestadores de serviços enviarão à ARPE, a cada 4 (quatro) anos, Plano de Exploração dos Serviços para o próximo quadriênio, definindo a estratégia de operação, a previsão de expansão dos serviços e a origem dos recursos para a realização dos investimentos.

**§1º** O plano será enviado até o último dia útil do mês de abril do ano anterior ao quadriênio de referência.

**§2º** O Plano de Exploração dos Serviços poderá, após solicitação dos prestadores de serviços, acompanhado de justificativas, ser elaborado para regiões específicas ou para conjunto de municípios.

**§3º** Os prestadores de serviços poderão promover mudanças e ajustes no Plano de Exploração dos Serviços, tendo em vista a evolução da operação dos sistemas e tendências de crescimento físico e demográfico, obedecendo aos requisitos dos instrumentos contratuais que lhe fundamentam.

**Art. 29.** Na elaboração do Plano de Exploração dos Serviços, os prestadores de serviços adotarão metas progressivas de expansão e de melhoria da qualidade dos serviços prestados, em consonância com prazos fixados nos contratos de concessão ou de programa, nos convênios, nas permissões ou nos instrumentos de gestão de cada municipalidade, quando os serviços forem prestados por órgãos municipais ou serviços autônomos.

**Art. 30.** Os prestadores de serviços deverão realizar os investimentos necessários à execução da expansão da prestação dos serviços prevista no Plano de Exploração dos Serviços.

## **CAPÍTULO IX**

### **DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Art. 31.** 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 à oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários/clientes.

**Art. 32.** A ARPE deverá aprovar o modelo do contrato de adesão a ser proposto pelo prestador de serviços.

**Art. 33.** É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário/cliente responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

**I** - para atendimento a grandes consumidores;

- II** - quando se tratar de abastecimento de água conforme o § 3º do art. 58;
- III** - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo, e às reconhecidas como de utilidade pública;
- IV** - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;
- V** - quando, para o abastecimento de água ou para o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão;
- VI** - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e,
- VII** - quando o usuário/cliente tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do art. 7, inciso I.

**Parágrafo Único** - A ARPE aprovará previamente modelos de contratos, como condição para sua validade.

**Art. 34.** O contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

- I** - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;
- II** - previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;
- III** - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- IV** - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;
- V** - critérios de rescisão; e,
- VI** - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

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

**§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 até o limite legal de 60 (sessenta) meses, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual com no mínimo 1 (um) mês de antecedência do prazo final.

## CAPÍTULO X

## DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 35.** Os pedidos de vistoria e de ligação a partir da publicação desta norma, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 36:

**I** - em área urbana com registro imobiliário devidamente comprovado e com comprovada viabilidade técnica:

- a)** 10 (dez) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações; e,
- b)** 15 (quinze) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

**II** - em área rural provida de sistema operado pelo prestador de serviço com registro imobiliário devidamente comprovado e com comprovada viabilidade técnica:

- a)** 20 (vinte) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações; e,
- b)** 30 (trinta) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

**§1º** - A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário/cliente em conformidade com o art. 5º, § 2º, inciso I, alíneas “e”, “f” e “h”.

**§2º** - Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá disponibilizar as informações ao interessado, pelo meio de atendimento posto à disposição pelo prestador, no prazo de 3 (três) dias úteis, constando o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

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

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

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

**§6º** - Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá disponibilizar ao usuário/cliente, 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, pelos meios de atendimento postos à disposição pelo prestador.

**§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** - Os pedidos de ligação de água ou de esgoto, no caso de imóveis localizados em áreas com restrição de ocupação, somente serão atendidos mediante autorização expressa do poder público competente ou da entidade responsável pela preservação do meio ambiente ou por determinação judicial

**Art. 36.** O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para informar o prazo para a elaboração dos estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do art. 8º, quando:

- I** - inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada; e,
- II** - a rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações.

**Art. 37.** Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, além de capacidade orçamentária para a realização do empreendimento, após atendidos os requisitos legais de licenciamento e contratação.

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

**Art. 38.** O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

**Art. 39.** O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

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

**§2º** - Os serviços, cuja natureza não permitam 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.

**Art. 40.** Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

- I** - o usuário/cliente não apresentar as informações que lhe couber;
- II** - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;
- III** - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso, necessária à execução dos trabalhos; e,

**IV** - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

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

**§2º** - Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

## **CAPÍTULO XI**

### **DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO**

**Art. 41.** As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

**Parágrafo Único** - Os despejos a serem lançados na rede pública de esgotamento sanitário deverão atender aos requisitos das normas legais pertinentes, regulamentares ou pactuadas.

**Art. 42.** Todas as instalações de água, à jusante do ponto de entrega, e as instalações de esgoto, à montante do ponto de coleta, serão efetuadas às expensas do usuário/cliente, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

**Art. 43.** É vedado:

**I** - a interconexão da instalação predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

**II** - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

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

**IV** - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários; e,

**V** - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

**Art. 44.** Observada a pressão mínima pelo prestador, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário/cliente se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à viabilização do seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

**Art. 45.** As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou de parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede pública de esgotamento sanitário, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

**Art. 46.** É vedado o emprego de bombas ou outros dispositivos de sucção ligados diretamente no alimentador predial de água, sob pena das sanções previstas no Capítulo XXIII desta Resolução.

**Art. 47.** Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública de esgotamento sanitário, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário/cliente, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes. O lançamento na rede pública será regido por contrato específico.

**Parágrafo Único** - 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 XII

### DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 48.** Os ramais prediais serão assentados pelo prestador de serviços, às suas expensas, observado o disposto nos arts. 22, 23 e 27.

**Art. 49.** Compete ao prestador de serviços, quando solicitado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do usuário/cliente, em especial:

**I** - máxima, mínima e média da pressão da rede pública de abastecimento de água; e,

**II** - capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário, para atendimento ao usuário/cliente.

**Art. 50.** O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto poderá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários/clientes distintas.

**Parágrafo Único** - Em imóveis com mais de uma categoria de usuário/cliente, a instalação predial de água e/ou de esgoto poderá ser independente, desde que enquadrada nos critérios de medição individualizada elaborados pelo prestador.

**Art. 51.** Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a inspeção para verificar a viabilidade da implantação da medição individualizada, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário/cliente.

**Art. 52.** A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário/cliente, quando for por ele solicitada, analisada a viabilidade técnica e econômica pelo prestador de serviço.

**Art. 53.** Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

**§1º** - A operação e a manutenção dos sistemas condominiais de esgoto são atribuições dos usuários/clientes, cada um assumindo a parcela do sistema situada em seu lote, sendo o prestador de serviços responsável, única e exclusivamente, pela operação do sistema público

de esgotamento sanitário.

**§2º** - É facultado ao prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário/cliente, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condomoniais de esgoto.

**§3º** - Os sistemas condomoniais construídos sob as calçadas são considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

**§4º** - Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários/clientes sobre o uso adequado e racional dos sistemas condomoniais de esgoto.

**Art. 54.** Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário/cliente deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

**Art. 55.** É vedado ao usuário/cliente intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

**Art. 56.** Os danos causados pela intervenção indevida do usuário/cliente nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário/cliente, cabendo-lhe a penalidade prevista no art. 116.

**Art. 57.** A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário/cliente em particular, será de sua inteira responsabilidade.

**Parágrafo Único** - As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade do prestador de serviços nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse do próprio prestador de serviços.

## **CAPÍTULO XIII**

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

**Art. 58.** Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar a 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.

**§2º** - 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.

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

**§4º** - As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento,

condomínios, ruas particulares e em outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega e à jusante dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover o registro patrimonial.

**§5º** - A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens necessários a essa finalidade, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o prestador de serviços.

**§6º** - As análises de viabilidade terão validade de 12 (doze) meses a contar da sua expedição.

**Art. 59.** O prestador de serviços fornecerá a licença para a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que deverá ser elaborado de acordo com as normas em vigor.

**Art. 60.** As obras de que trata este capítulo 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** - 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.

**§2º** - O prestador de serviços poderá ser obrigado a participar dos custos das obras referidas no *caput* deste artigo, nos casos em que as Resoluções da ARPE ou os instrumentos especiais, de que trata o §5º do art. 58, determinarem a referida participação.

**Art. 61.** As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário 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 realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais vigentes.

**Art. 62.** Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do prestador de serviços.

**Art. 63.** As edificações ou grupamento de edificações situados internamente a uma quadra e em cota:

**I** - superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e de estação elevatória individual ou coletiva; ou,

**II** - inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário poderão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.

**Parágrafo Único** - As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas,

operadas e mantidas pelos interessados.

**Art. 64.** O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no art. 65.

**Art. 65.** O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada, obedecerá às seguintes modalidades:

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

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

**Art. 66.** Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do proprietário ou incorporador.

## CAPÍTULO XIV DOS MEDIDORES DE VOLUME

**Art. 67.** O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro.

**Parágrafo Único** - Os medidores serão aferidos e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

**Art. 68.** O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto em área de ocupação subnormal, caso em que o prestador de serviço deverá instalar macro medidor no distribuidor principal.

**Art. 69.** Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas do prestador de serviços.

**§1º** - Os dispositivos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

**§2º** - É prerrogativa ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários/clients, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de neles intervir, sendo dispensada a necessidade do aviso prévio em casos de

suspeita de fraude, decurso da vida útil do hidrômetro ou detecção de anormalidade no processo de leitura.

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

**§4º** - A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário/cliente, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado, sendo dispensada a comunicação no caso de recusa de recebimento pelo usuário/cliente.

**§5º** - A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário/cliente.

**§6º** - A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário/cliente, além das penalidades previstas.

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

**§8º** - Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta.

**Art. 70.** Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários/clientes, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

**Parágrafo Único** - Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres pelo usuário/cliente, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, cujo valor deverá ser definido pelo prestador de serviços e aprovado pela ARPE.

**Art. 71.** A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

**Art. 72.** O usuário/cliente poderá obter aferições dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário/cliente, quando o resultado constatar erro de medição.

**§1º** - O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário/cliente o acompanhamento do serviço.

**§2º** - 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, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário/cliente, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

**§3º** - O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário/cliente o laudo técnico da aferição, informando, de forma comprehensível e de fácil entendimento, as variações

verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecer quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

**§4º** - Caso o usuário/cliente opte por solicitar nova aferição junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo próprio usuário/cliente, se o resultado do laudo técnico concordar com o do prestador de serviços.

**§5º** - Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no art. 95.

**§6º** - Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem à legislação metrológica pertinente.

## **CAPÍTULO XV** **DO VOLUME DE ESGOTO**

**Art. 73.** 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/cliente; e,
- c**) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

**II** - medidor do volume de esgoto coletado.

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

**§2º** - Quando o usuário/cliente utilizar fonte alternativa de abastecimento de água, deverá ser instalado um hidrômetro no equipamento de extração ou na instalação de recebimento de água, para fins de estimativa do volume de esgoto produzido.

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

## **CAPÍTULO XVI** **DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO**

**Art. 74.** O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

**Parágrafo Único** - O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da tarifa mais vantajosa a que o usuário/cliente estiver enquadrado, atendida a caracterização legal, em especial quando a finalidade informada for residencial, caso em que a classificação será definida considerando as categorias de usuários/clientes: Residencial ou Tarifa Social.

**Art. 75.** A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário/cliente, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

**Parágrafo Único** - A constatação pelo prestador de serviço da alteração da categoria da unidade usuária autoriza a alteração da categoria pelo prestador de serviço mediante simples comunicação ao usuário/cliente.

**Art. 76.** O prestador de serviço manterá permanentemente atualizado o cadastro, visando a adequada classificação dos clientes e a fixação da estrutura tarifária

**Parágrafo Único** - É responsabilidade do usuário/cliente informar ao prestador de serviço, mediante apresentação de documentação comprobatória, qualquer mudança em seus dados cadastrais e/ou do imóvel onde reside e/ou de sua propriedade, sob pena de assumir todas as obrigações decorrentes desta não atualização cadastral, inclusive as relativas a débito.

**Art. 77.** O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

**I** - identificação do usuário/cliente:

**a**) nome completo;

**b**) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

**II** - número de matrícula da unidade usuária;

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

**IV** - número de economias por categorias de usuário/cliente;

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

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

**VII** – tipo de tarifa e/ou categoria do imóvel utilizado pelo usuário/cliente aplicável.

**Art. 78.** Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade econômica caracterizada, conforme os seguintes critérios:

**I** - cada imóvel com instalação individual, com ou sem numeração própria;

**II** - cada apartamento em prédio residencial;

**III** - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações;

**IV** - cada 2 (dois) apartamentos ou fração em imóvel comercial destinado a hotel ou apart-hotel (flat);

**V** - cada 3 (três) apartamentos ou fração em imóvel comercial destinado a motel, pousada, pensionato ou similar, com instalações em comum;

**VI** - cada comércio anexo à residência com acesso interno e instalações comuns, prevalecendo a categoria comercial quando ambos dispuserem de pontos de utilização;

**VII** - cada 2 (duas) lojas ou fração, em shopping, galeria ou similar, com instalações comuns;

**VIII** - cada grupo de 4 (quatro) ou fração de: sala, escritório, box ou similar, em imóvel comercial com instalações comuns;

**IX** - cada box de lava-jato em posto de serviço automotivo ou garagem comercial, com instalações comuns;

**X** - cada 2 (dois) apartamentos ou fração em hospital público ou privado;

**XI** - cada grupo de 3 (três) apartamentos / consultórios ou fração, em clínicas de qualquer natureza, com instalações comuns;

**XII** - para cada enfermaria, refeitório, lanchonete, UTI, lavanderia, emergência, centro cirúrgico, unidade de hemodiálise, dependência médica e laboratório, localizados em clínicas e hospitais públicos ou privados, com instalações comuns; e,

**XIII** - cada grupo de 2 (dois) vasos sanitários ou fração de 2 (dois), instalados em pavimentos livres, sem caracterização de salas, nos parques de diversões, circos, feiras livres, exposições ou similares.

**Parágrafo Único** - A unidade econômica não caracterizada nos incisos acima, para efeito da determinação do numero de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

**Art. 79.** Para efeito desta Resolução, os imóveis serão classificados e cadastrados discriminando as economias, de acordo com a natureza de suas ocupações, nas seguintes categorias:

**I** - social ou baixa renda: economia que, devido à insuficiência total ou parcial de recursos para o pagamento das tarifas dos serviços prestados, é beneficiada por subsídios, com critérios definidos em resolução específica da ARPE;

**II** – residencial: economia utilizada exclusivamente como moradia;

**III** – comercial: economia ocupada para exercício de atividades comerciais e/ou prestação de serviços;

**IV** – industrial: economia ocupada para fins industriais; e,

**V** – órgão público: economia ocupada por repartições da administração direta municipal, estadual ou federal, suas autarquias e fundações.

**§1º** - As categorias referidas neste artigo poderão ser subdivididas em grupos de acordo com as necessidades de demanda, localização, área e tipo de construção, sendo vedada, dentro de um mesmo grupo, tarifa diferenciada entre clientes que tenham as mesmas características.

**§2º** - Os templos religiosos de qualquer culto e as associações civis sem fins lucrativos, reconhecidos como de utilidade pública pelos Estados e Municípios, serão classificados, para efeito de tarifação, na categoria residencial.

**§3º** - Quando for exercida mais de uma atividade na mesma economia, para efeito de

classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como economia mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e o de faturamento devidamente ponderados na proporção da participação de cada uma.

**§4º** - Na hipótese do parágrafo anterior, o usuário/cliente pode solicitar medição de água em separado, desde que atendidos os critérios técnicos de medição atualizada, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

**Art. 80.** O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

**I** - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, prática de violação nos equipamentos de medição e lacres, com o intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

**II** - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

**III** - ligação clandestina ou religação à revelia;

**IV** - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens; e,

**V** - solicitação do usuário/cliente, desde que atenda à Resolução ARPE nº003, de 24 de agosto de 2010, renumerada para o nº 65 pela Resolução ARPE nº 082 de 30 de julho de 2013.

**Art. 81.** O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário/cliente, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água:

**I** - por inadimplemento do usuário/cliente no pagamento das tarifas;

**II** - por inobservância do disposto nos arts. 11 e 69, §3º;

**III** - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

**§1º** - O aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**§2º** - É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou por impedimento de acesso anterior pelo prestador de serviços, não notificados.

**§3º** - O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma comprehensível e de fácil entendimento.

**§4º** - Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo da interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência.

**§5º** - Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

**§6º** - Constatada que a suspensão do abastecimento de água foi indevida, o prestador de serviços está obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sem ônus para o usuário/cliente.

**§7º** - No caso de suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário/cliente, o dobro do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

**Art. 82.** O usuário/cliente com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito, observando o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da respectiva notificação.

**Art. 83.** Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário/cliente poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

**Art. 84.** A interrupção ou a restrição da distribuição de água, por inadimplência, a usuário/cliente que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias à ARPE, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

**Parágrafo Único** - Define-se como serviço essencial à população com vistas à comunicação prévia, aplicável à suspensão, as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

**I** - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;

**II** - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

**III** - unidade hospitalar;

**IV** - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo; e,

**V** - unidades que tenham cadeias ou penitenciárias.

**Art. 85.** Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

**I** - por interesse do usuário/cliente, mediante pedido, quando:

**a)** forem submetidos a regime de racionamento com períodos de interrupção do suprimento superiores a 72 (setenta e duas) horas;

**b)** a concessionária não conseguir comprovar, através de registros gerados por instrumento de monitoramento de pressão, instalado na casa do usuário/cliente, que, nos dias de abastecimento previstos no calendário de racionamento, a disponibilidade de água é de pelo menos 06 (seis) horas, no período das 06:00 às 22:00 horas, com pressão mínima no ponto de entrega igual ou superior a 01 (um) metro de coluna de água; e,

**c)** para casos não previstos neste inciso, a solicitação do usuário/cliente deverá ser submetida à análise da entidade reguladora e do meio ambiente.

**II** - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a**) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos arts. 80 e 81;
- b**) interdição judicial ou administrativa do imóvel;
- c**) desapropriação do imóvel;
- d**) incêndio ou demolição; e,
- e**) fusão de ramais ou unificação de lotes.

**§1º** - Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

**§2º** - O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário/cliente somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto.

**Art. 86.** Correrão por conta do usuário/cliente atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**Art. 87.** Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após às 17 (dezessete) horas das sextas-feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

**Art. 88.** O controle de freqüência e duração das interrupções será realizado da seguinte forma:

**I** – a concessionária deverá estabelecer controle de freqüência e duração das interrupções de fornecimento de água por sistema, enviando relatório mensal à ARPE;

**II** – após formação de base de dados confiável, a partir de 1 (um) ano de apuração desses parâmetros, a ARPE estabelecerá metas de redução de freqüência e de duração das interrupções, a serem atingidas pela concessionária; e,

**III** – na apuração dos indicadores de freqüência e de duração das interrupções, serão expurgados a critério da ARPE os eventos decorrentes de fenômenos climáticos extremos e outros de força maior.

## **CAPÍTULO XVIII** **DA RELIGAÇÃO**

**Art. 89.** O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

**Art. 90.** Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

**Art. 91.** Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 24 (vinte e quatro) horas entre o pedido de

religação e o atendimento.

**Parágrafo Único** - O prestador de serviços, ao adotar a religação de urgência, deverá:

**I** - informar ao usuário/cliente o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e às de urgência; e,

**II** - prestar o serviço a qualquer usuário/cliente, nas localidades onde o procedimento for adotado.

## CAPÍTULO XIX

### DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

**Art. 92.** Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

**I** - medidas; ou

**II** - não medidas.

**Art. 93.** Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, 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 hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos ou de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses, com valores corretamente medidos.

**§2º** - Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

**I** - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou

**II** - a adoção do consumo estimado, comunicado ao usuário/cliente, por escrito, na fatura, a forma de cálculo a ser utilizada.

**§3º** - Após ciclos consecutivos de faturamento efetuados pela média aritmética ou estimados, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente à diferença entre a leitura atual e a anteriormente projetada, sem a possibilidade de promover futura compensação.

**§4º** - O critério descrito no parágrafo anterior não se aplica no caso em que a leitura do hidrômetro não estiver sendo feita em função de impedimento provocado pelo usuário/cliente, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviço, sem direito a futura compensação.

**§5º** - No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

**Art. 94.** O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário.

**§1º** - Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, 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/clientes, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

**§2º** - Havendo concordância do usuário/cliente, 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.

**§3º** - O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, disponibilizando as informações para os seus usuários/clientes por seus canais de atendimento.

**Art. 95.** O prestador notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de abastecimento de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.

**Art. 96.** Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

**Parágrafo Único** - Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias, sendo desprezadas as diferenças inferiores a 5% (cinco por cento).

## **CAPÍTULO XX** **DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO**

**Art. 97.** Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não tenha efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

**I** - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e,

**II** - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário/cliente das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observados o prazo de prescrição de 10 (dez) anos estabelecido no art. 205 do Código Civil de 2002 e a necessidade de restituição em dobro da quantia paga indevidamente, conforme art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

**Parágrafo Único** - No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada a requerimento do usuário/cliente, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

**Art. 98.** Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

**I** - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no art. 108; e,

**II** - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado, adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente no período considerado, deverá levar em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

**Art. 99.** Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá disponibilizar a informação ao usuário/cliente, por seus canais de atendimento, 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 aos respectivos valores, o usuário/cliente poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

**§2º** - O prestador de serviços deliberará, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso; este, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário/cliente, por meio dos canais de comunicação da empresa, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

**§3º** - Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARPE, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência.

**§4º** - Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo, ou ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

**Art. 100.** Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário/cliente, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

**§1º** - No caso de vazamentos ocultos, devidamente constatados pelo prestador de serviços, haverá o desconto de valor correspondente a até 70% (setenta por cento) do volume medido acima da média de consumo, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário/cliente sobre a ocorrência de alto consumo.

**§2º** - Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário/cliente deverá apresentar ao prestador de serviços, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto com os documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

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

**§4º** - Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

**§5º** - O usuário/cliente perderá o direito ao desconto, referido no §1º deste artigo, se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

## **CAPÍTULO XXI** **DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS**

**Art. 101.** As tarifas relativas ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário/cliente, fixadas as datas para pagamento.

**§1º** - As faturas serão apresentadas ao usuário/cliente, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.

**§2º** - O prestador de serviços deverá orientar o usuário/cliente quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

**§3º** - O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário/cliente, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

**Art. 102.** Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário/cliente sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

**Art. 103.** A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente, no endereço da unidade usuária.

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

**I** - 5 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários/clientes, ressalvada a mencionada no inciso II;

**II** - 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público; e,

**III** - 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário/cliente, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

**§2º** - Na contagem do prazo, exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser modificados pelas partes.

**Art. 104.** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

**I** - nome do usuário/cliente;

**II** - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

**III** - endereço da unidade usuária;

**IV** - número do medidor;

**V** - leituras, anterior e atual do hidrômetro;

**VI** - data da leitura anterior e atual;

**VII** - data de apresentação e de vencimento da fatura;

**VIII** - consumo de água do mês correspondente à fatura;

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

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

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

**XII** - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

**XIII** - multa e mora por atraso de pagamento;

**XIV** - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARPE;

**XV** - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora;

**XVI** - identificação de débitos vencidos e não pagos até a data;

**XVII** - aviso sobre a constatação de alta de consumo;

**XVIII** - divulgação dos locais, formas de acesso e contato por meios dos quais as informações sobre a qualidade da água para consumo humano estarão disponíveis;

**XIX** - orientação sobre os cuidados necessários em situações de risco à saúde;

**XX** - resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água; e,

**XXI** - características e problemas do manancial que causem riscos à saúde e alerta sobre os possíveis danos a que estão sujeitos os consumidores, especialmente crianças, idosos e pacientes de hemodiálise, orientando sobre as precauções e medidas corretivas necessárias.

**Art. 105.** Além das informações relacionadas no art. 101, fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

**Art. 106.** O prestador de serviços de distribuição de água deverá disponibilizar relatório anual conforme previsão dos arts. 5º, inciso II, e 6º a 11 do Decreto Lei nº 5440, de 04 de maio de 2005.

**Art. 107.** O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário/cliente, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

**Art. 108.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do art. 97, e sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação

de multa de 2% (dois por cento) sobre o seu valor total.

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

**§2º** - O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita a protesto e a execução.

**Art. 109.** Após o pagamento da fatura, o usuário/cliente poderá reclamar a devolução dos valores considerados indevidos.

**Art. 110.** Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

**§1º** - Os valores pagos em duplicidade pelos usuários/clientes, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

**§2º** - Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o art. 108.

**§3º** - Caso o usuário/cliente tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução do crédito no faturamento seguinte.

**Art. 111.** Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, 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 prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

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

**Art. 112.** A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

**I** - desocupação;

**II** - demolição;

**III** - fusão de economias;

**IV** - incêndio; e,

**V** - outras situações, conforme critérios propostos pelo prestador de serviço e aprovados pela ARPE.

**Parágrafo Único** - O cancelamento ou a alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário/cliente ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, da data da sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

## CAPÍTULO XXII

### OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

**Art. 113.** O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários/clientes os seguintes serviços:

**I** - ligação de unidade usuária;

**II** - vistoria de unidade usuária;

**III** - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no art. 73;

**IV** - religação de unidade usuária;

**V** - religação de urgência;

**VI** - emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário/cliente; e,

**VII** - outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela ARPE.

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

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

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

**§4º** - Ao serviço relacionado no inciso IV deste artigo, fica vedada ao prestador de serviços a cobrança de tal serviço após a purgação da mora por parte do usuário/cliente inadimplente, enquadrado em regime especial de tarifa subsidiada, assim homologada pela ARPE.

**§5º** - O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

**§6º** - O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela ARPE e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

## CAPÍTULO XXIII

### DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS/CLIENTES

**Art. 114.** Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário/cliente, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

**I** - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

**II** - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

**III** - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro

imóvel ou economia;

**IV** - utilização de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água, especialmente bombas;

**V** - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

**VI** - lançamento na rede pública de esgotamento sanitário, que por suas características, exijam tratamento prévio;

**VII** - impedimento injustificado da realização de vistorias ou fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto;

**VIII** - adulteração de documentos da empresa, pelo usuário/cliente ou por terceiros em benefício daquele;

**IX** - ligação do extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários;

**X** - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução;

**XI** - interconexão de instalações prediais alimentadas com fontes alternativas de água com a rede pública de abastecimento;

**XII** - utilização de bombas ou outros dispositivos destinados a captação forçada de água diretamente da rede de distribuição;

**XIII** - ausência de manutenção por parte do cliente da caixa retentora de gordura, bem como o não atendimento às especificações técnicas do prestador de serviço para sua construção;

**XIV** - inobservância do prazo estabelecido para a obrigatoriedade conexão física de toda edificação permanente urbana à rede pública de esgotamento sanitário;

**XV** - rompimento ou violação de lacres instalados pelo prestador de serviço.

**Art. 115.** Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no art. 114 sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços.

**Parágrafo Único** - A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARPE.

**Art. 116.** Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, através da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, foram faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

**I** – lavratura de Termo de Ocorrência de Irregularidade (Auto de Infração), numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

**a)** identificação do usuário/cliente;

- b)** endereço da unidade usuária;
- c)** número de conta da unidade usuária;
- d)** atividade desenvolvida;
- e)** tipo de medição;
- f)** identificação e leitura do hidrômetro;
- g)** selos e/ou lacres encontrados;
- h)** descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar esta identificação;
- i)** assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário/cliente presente e sua respectiva identificação; e,
- j)** identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

**II** - uma via do Termo de Ocorrência de Irregularidade (Auto de Infração) será entregue ao usuário/cliente, que deve conter as informações que possibilite ao mesmo solicitar perícia técnica, bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria da prestadora e à ARPE;

**III** - caso haja recusa no recebimento do Auto de Infração, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelos correios ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

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

**V** - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

- a)** aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b)** na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou,
- c)** no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

**VI** - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado do consumidor, ou de seu representante legal, ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, 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 do laudo pericial por órgão oficial.

**Parágrafo Único** - Comprovado pelo prestador de serviços, ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário/cliente, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário/cliente somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes, apuradas no

período sob sua responsabilidade, e sem aplicação de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

**Art. 117.** Nos casos de interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador e forem verificadas diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

- I - o valor equivalente ao serviço de religação; ou,
- II - até 10 (dez) vezes o valor líquido da respectiva fatura.

**§1º** - Se após 30 (trinta) dias o usuário/cliente não regularizar sua situação junto ao prestador de serviços, ou seja, não efetuar o pagamento da multa, prevista no art. 115 desta Resolução, nem da fatura decorrente da diferença de consumo e serviços, ambos os valores serão incluídos na próxima fatura para pagamento.

**§2º** - Sem prejuízo da suspensão dos serviços, aplicável em qualquer religação à revelia, os procedimentos referidos neste artigo não poderão ser empregados em faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade.

**Art. 118.** É assegurado ao infrator o direito de apresentar defesa ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do Auto de Infração e ao prestador de serviços é assegurado prazo equivalente para a resposta, a ser disponibilizada por seus canais de atendimento.

**Parágrafo Único** - Cabe recurso à ARPE, no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

## CAPÍTULO XXIV

### DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS/CLIENTES

**Art. 119.** O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotina, recebidas de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela ARPE.

**Art. 120.** O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários/clientes e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de contas, solicitações e reclamações.

**§1º** - Por estrutura adequada, entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário/cliente ser atendido em todas as suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside.

**§2º** - O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

**Art. 121.** O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários/clientes por telefone, 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** - Os usuários/clientes do prestador de serviços terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgotos Sanitários do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

**§2º** - O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários/clientes, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta.

**Art. 122.** O prestador de serviços deverá disponibilizar ao usuário/cliente, no prazo de 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo nos canais de comunicação, utilizados pelo prestador de serviço com seus clientes.

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

**§2º** - O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários/clientes, com anotação da data e do motivo.

**Art. 123.** O prestador de serviços deverá fornecer todas as informações solicitadas pelo usuário/cliente referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

**Parágrafo Único** - A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no art. 111, deverá ficar acessível, nos próprios postos de atendimento e também nos terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o prestador de serviços adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

**Art. 124.** O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários/clientes.

**Art. 125.** O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

**Art. 126.** Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários/clientes serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador e a regularização do serviço.

**Art. 127.** O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário/cliente sobre os cuidados especiais para evitar o

desperdício de água, a utilização da água tratada e o uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

**Art. 128.** O prestador é responsável pela realização adequada do serviço a todos os usuários/clientes, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, cortesia e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

**§1º** - Para os fins previstos no *caput* deste artigo, considera-se:

**I** – regularidade: a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

**II** – continuidade: a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta à população;

**III** – eficiência: a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios, estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes;

**IV** – segurança: a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a usuários/clientes e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;

**V** – atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços, na medida da necessidade dos usuários/clientes, e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas;

**VI** – generalidade: universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todas as categorias de usuários/clientes; e,

**VII** – cortesia: tratamento dispensado aos usuários/clientes com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitações de esclarecimentos e serviços.

**Art. 129.** Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador de serviços, caberá ao usuário/cliente, ou ao causador do dano, a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

**Art. 130.** Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários/clientes, entre 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 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário/cliente.

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

**§3º** - Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do solicitante, devendo o prestador do serviço reembolsar o usuário/cliente, caso fique configurada a sua

responsabilidade pelos danos causados.

**Art. 131.** São de responsabilidade do usuário/cliente a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

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

**§2º** - O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário/cliente, de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, inadequada ao padrão de ligação de água e/ou caixa de ligação de esgoto.

**Art. 132.** O usuário/cliente 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 constatados, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

**I** - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; e/ou,

**II** - omissão das alterações supervenientes que importem em reclassificação.

## **CAPÍTULO XXV** **DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL**

**Art. 133.** O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário/cliente será efetuado segundo as seguintes características e condições:

**I** - por ação do usuário/cliente, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, uso do sistema e adesão, conforme o caso, respeitadas as limitações dos órgãos de controle urbanístico e ambiental; e,

**II** - por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado, referente à mesma unidade usuária.

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

## **CAPÍTULO XXVI** **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 134.** A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração

de que:

- I** - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;
- II** - o imóvel possui serviço próprio de água;
- III** - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário; e,
- IV** - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

**Art. 135.** Os usuários/clientes poderão receber ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

**Art. 136.** Os usuários/clientes, 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 ARPE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização dos prestadores de serviços.

**Art. 137.** O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

**Art. 138.** Cabe à ARPE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo, em segunda instância, sobre pendências do prestador de serviços com os usuários/clients.

**Parágrafo Único** - Na resolução desses casos, a ARPE poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços.

**Art. 139.** Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

## **CAPÍTULO XXVII** **DAS PENALIDADES**

**Art. 140.** As infrações às disposições legais e contratuais relativas ao segmento comercial da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo o disposto nesta Resolução, sujeitam a concessionária às penalidades de:

- I** – advertência; e/ou,
- II** - multa.

**§1º** A aplicação das penalidades a que se refere este artigo, competirá à Diretoria da ARPE, diretamente, ou por proposta do Coordenador Setorial, responsável pela ação fiscalizadora.

**§2º** A ARPE poderá, a seu critério, dependendo da gravidade da não conformidade constatada, conceder prazo para sua regularização, aplicando a penalidade correspondente quando o prazo não for cumprido.

## Seção Única - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES

### Subseção I - Da Advertência

**Art. 141.** Constitui infração sujeita à imposição da penalidade de advertência:

**I** – realizar ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas de preservação ambiental ou com restrições para ocupação, sem autorização dos órgãos competentes, salvo determinação judicial.

**II** – não celebrar contrato de abastecimento ou contrato de adesão na forma estabelecida;

**III** – não constar na fatura o telefone para atendimento dos usuários/clientes e da ouvidoria do prestador, bem como o telefone da ouvidoria da ARPE;

**IV** – não fornecer ao usuário/cliente cópia do contrato de abastecimento ou do contrato de adesão, até a data de apresentação da primeira fatura;

**V** – não disponibilizar aos usuários/clientes informações sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável; e,

**VI** – não fazer campanhas para informar aos usuários/clientes sobre os cuidados para evitar o desperdício de água.

### Subseção II - Da multa

**Art. 142.** Constitui infração sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I, o fato de:

**I** – não fazer constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

**II** – não manter à disposição dos usuários/clientes, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios e locais de atendimento ao público:

- a**) a legislação pertinente;
- b**) as normas e padrões do prestador;
- c**) a tabela com valores dos serviços cobráveis e prazo para execução dos mesmos;
- d**) a tabela com o valor das tarifas vigentes; e,
- e**) o canal para manifestação de reclamação.

**III** – não responder às reclamações dos usuários/clientes, na forma e nos prazos estabelecidos, quanto às providências adotadas acerca das solicitações ou reclamações;

**IV** - não prestar informações, quando solicitadas pelos usuários/clientes ou conforme determinado pela legislação aplicável;

**V** – não manter organizado e atualizado o cadastro por economia, com informações que permitam a identificação do usuário/cliente, quando por ele fornecidas, sua localização, valores faturados, históricos de consumo, bem como quaisquer outros dados exigidos na legislação;

**VI** – não instalar medidores de água nas ligações, exceto nas áreas a que se referem às exceções legais aplicáveis;

**VII** – não realizar as aferições nos medidores de consumo, quando solicitado pelo usuário/cliente, conforme prazos e exigências estabelecidas na legislação metrológica;

**VIII** – não informar aos usuários/clientes sobre a substituição dos medidores de água;

**IX** – não realizar leitura e faturamento sempre em conformidade com o que dispõe esta Resolução, ou não entregar as faturas aos usuários/clientes, na forma e nos prazos estabelecidos;

**X** – não identificar as instalações dos postos de atendimento aos usuários/clientes, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;

**XI** – não efetuar a religação do abastecimento de água nos casos e prazos definidos;

**XII** – não enviar mensalmente à ARPE relatório estabelecendo controle de freqüência e duração das interrupções de fornecimento de água;

**XIII** – após a vistoria e reprovação das instalações para ligação de água e/ou esgoto, não comunicar ao usuário/cliente o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias;

**XIV** – não disponibilizar relatório anual conforme arts. 5º, inciso II, 6º a 11 do Decreto Lei n 5440, de 04 de maio de 2005; e,

**XV** – não restituir ao usuário/cliente valores recebidos indevidamente, na forma estabelecida nesta Resolução.

**Art. 143.** Constitui infração sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II, o fato de:

**I** – não cumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos nesta Resolução;

**II** – não oferecer, no mínimo, 6 (seis) datas opcionais de vencimento de fatura, para escolha do usuário/cliente;

**III** – não implantar o serviço de ouvidoria, na forma exigida pela legislação;

**IV** – não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários/clientes, além de não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado, treinado e atualizado;

**V** – não fornecer aos usuários/clientes protocolo numerado do atendimento, contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação;

**VI** – não manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários/clientes, com anotação da data e do motivo, bem como não informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas, conforme legislação aplicável; e,

**VII** – interromper indevidamente a prestação dos serviços ao usuário/cliente, ou não restabelecer o serviço quando sanada a causa da interrupção, nos prazos estabelecidos nesta Resolução;

**Art. 144.** Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:

**I** – não realizar as expansões planejadas dos serviços para universalização do atendimento;

**II** – fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela ARPE;

**III** – prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário sem contrato ou com contrato em desacordo com o exigido pela legislação;

**IV** – não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis;

**V** – não organizar e manter atualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou deixar de informar aos usuários/clientes, previamente e por escrito, as alterações no referido calendário;

**VI** – não submeter à ARPE a tabela de preços referentes aos serviços cobráveis, desta Resolução; e,

**VII** – não adotar providências para viabilizar a prestação de serviços contratados, como elaboração de projetos e execução de obras, conforme esta Resolução.

**Art. 145.** Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV, o fato de:

**I** – cobrar dos usuários/clientes serviços não previstos e/ou com os valores superiores aos homologados pela ARPE;

**II** – não atender às solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidos nesta Resolução;

**III** – não cumprir qualquer determinação da ARPE, na forma e no prazo estabelecido, com vista a regularizar qualquer descumprimento desta Resolução; e,

**IV** – não fornecer informações à ARPE, na forma e nos prazos estabelecidos por esta Resolução, ou restringir, de qualquer forma, o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes às atividades de regulação da ARPE.

## CAPÍTULO XXVIII

### DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DAS MULTAS

**Art. 146.** Sem prejuízo do disposto em regulamento específico ou em contrato de concessão, os valores das multas serão determinados mediante a aplicação sobre a receita operacional direta da concessionária, deduzidos os impostos incidentes sobre a mesma, correspondente ao Exercício anterior à lavratura do Auto de Infração, nos seguintes percentuais:

a) Grupo I: até 0,001% (um milésimo por cento);

- b) Grupo II: até 0,003% (três milésimos por cento);
- c) Grupo III: até 0,005% (cinco milésimos por cento);
- d) Grupo IV: até 0,01% (um centésimo por cento);

**Parágrafo Único.** Para fins do que trata este artigo, entende-se por valor do faturamento, as receitas oriundas da prestação dos serviços de saneamento, deduzidos os impostos que incidam sobre estas receitas.

**Art.147.** Na fixação do valor das multas, serão levadas em consideração a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários/clientes, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção anterior referente à mesma espécie de infração nos últimos 12 (doze) meses.

**Art. 148.** Ocorrendo a reincidência, proceder-se-á da seguinte forma:

**I** - aplicar multa correspondente ao Grupo I, para os casos anteriormente punidos com advertência; e,

**II** - aplicar acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, limitado ao dobro do percentual previsto no art. 146 para as multas do Grupo IV.

**Parágrafo Único.** Entende-se por reincidência, para fim de agravamento das penalidades de que trata este artigo, a repetição de falta de igual natureza no período de 12 (doze) meses, após decisão irrecorrível na esfera administrativa.

**Art. 149.** Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

**Art. 150.** Os procedimentos a serem adotados quando da instauração de processo administrativo serão os estabelecidos pela Resolução ARPE n.º 83 de 30 de julho de 2013.

## CAPÍTULO XXIX

### DO TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA

**Art. 151.** Poderá a ARPE, alternativamente à imposição de penalidade, firmar com a Concessionária, Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC), visando a adequação da conduta irregular às disposições regulamentares e/ou contratuais aplicáveis.

**§1º** O Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta será submetido à aprovação da Diretoria da ARPE pela sua Coordenadoria de Saneamento.

**§2º** As metas e os compromissos estabelecidos no TCAC referido neste artigo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas nos regulamentos e contratos que regem a prestação dos serviços de saneamento descumprida pela Concessionária.

**§3º** Do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta constará, obrigatoriamente, o estabelecimento de multa pelo seu descumprimento, cujo valor será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescido de 20% (vinte por cento).

## **CAPÍTULO XXX**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 152.** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão dirimidas pela Diretoria da ARPE.

**Art. 153.** Em virtude das necessárias adaptações na estrutura comercial da prestadora de serviços, esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo seus efeitos no prazo de 120 (cento e vinte) dias.

Recife, 08 de outubro de 2013.

**ROLDÃO JOAQUIM DOS SANTOS**

Diretor Presidente

**HÉLIO LOPES CARVALHO**

Diretor de Regulação Econômico-Financeira

**EVANDRO JOSÉ DE VASCONCELOS LIMONGI**

Diretor de Regulação Técnico-Operacional

**ROMERO NEVES SILVEIRA SOUZA FILHO**

Diretor Administrativo-Financeiro - em exercício