

RESOLUÇÃO CSR Nº 06/2025

Dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios regulados pela AGESAN-RS.

O CONSELHO SUPERIOR DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO (AGESAN-RS), no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social e pela Resolução AGE nº 005, de 2019.

CONSIDERANDO a Resolução ANA nº 228, de 2024, aprova a Norma de Referência ANA nº 11/2024, que dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO a aprovação da matéria pelo Conselho Superior de Regulação;

CONSIDERANDO os documentos do Processo Administrativo nº 287/2025.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta resolução dispõe sobre as condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos do art. 23 da Lei Federal nº 11.445, de 2007.

Art. 2º. Esta resolução de referência aplica-se:

I – aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – à prestação direta por órgão ou entidade do titular, para a qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;

III – à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 2005;

IV – à prestação de serviços realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005;

VI - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

§1º. Esta resolução não se aplica aos contratos de concessão vigentes, firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização ou cujo edital ou consulta pública tenham sido publicados antes de sua vigência.

§2º. Os contratos de que trata o § 1º poderão incluir dispositivos desta resolução mediante acordo entre titular e prestador de serviços, ouvida a AGESAN-RS e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 3º. Para os fins desta resolução, consideram-se:

I - AÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO: ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de prestador de serviços de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário;

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

III – ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: área geográfica, conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legalmente admitido, na qual o prestador de serviços se obriga a prestar os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta;

IV – CADASTRO TÉCNICO: registro de projeto da infraestrutura implantada, preferencialmente georreferenciado, que compõe os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V – CAIXA DE INSPEÇÃO DE LIGAÇÃO: dispositivo da ligação de esgoto, localizado entre o ramal predial de esgoto e a instalação predial, situado, preferencialmente na calçada, destinado à inspeção, limpeza e desobstrução, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de serviço de esgotamento sanitário;

VI – CAVALETE: conjunto padronizado de tubulações e conexões, alojado entre o ramal predial de água e o alimentador predial, destinado a abrigar o hidrômetro, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador do serviço de abastecimento de água;

VII – ECONOMIAS: 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;

VIII – INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água no cavalete, na área interna da edificação, de responsabilidade do usuário;

IX – INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, na área interna da edificação, antes da caixa de inspeção da ligação, de responsabilidade do usuário;

X – LIGAÇÃO: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo prestador de serviços;

XI – SOLUÇÃO ALTERNATIVA: método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado, conforme regulamento da AGESAN-RS em locais sem disponibilidade de rede pública;

XII – UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água ou esgoto, devendo, preferencialmente, ser provida de hidromedida individualizada; e

XIII – USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, os serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, regidos por contrato de adesão, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Art. 4º. A ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário não constitui serviço público.

CAPÍTULO II DO CONTEÚDO MÍNIMO

Art. 5º. As condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário devem conter, no mínimo, disposições sobre:

I – unidade usuária;

II – ligações;

III – contrato de adesão dos usuários e contratos específicos;

- IV – cadastro e classificação dos usuários;
- V – loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros;
- VI – medição;
- VII – faturamento e cobrança;
- VIII – interrupção dos serviços;
- IX – religação e restabelecimento;
- X – infrações e sanções aos usuários;
- XI – padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;
- XII – recomposição de pavimentos e ressarcimento de danos;
- XIII – responsabilidades dos usuários;
- XIV – responsabilidades do prestador de serviços;
- XV – requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;
- XVI – medidas de segurança, de contingência e de emergência, inclusive quanto a racionamento;
- XVII – prestação de serviços utilizando soluções alternativas;
- XVIII – campanhas educativas;
- XIX – hidrantes; e
- XX – prazos para execução dos serviços.

Parágrafo único. As condições gerais, cujo conteúdo mínimo deve observar o disposto no *caput*, constarão nos regulamentos de prestação dos serviços de água e esgoto dos titulares, os quais conterão as matérias de responsabilidade dos titulares e da AGESAN-RS, nos termos do art. 30, *caput*, I e II do Decreto nº 7.217, de 2010.

CAPÍTULO III DA UNIDADE USUÁRIA

Art. 6º. A forma da instalação de sistemas de medição individualizada em edificações cuja construção tenha sido iniciada anteriormente à vigência do art. 29, §3º da Lei nº 11.445, de 2007, nos termos da Lei nº 13.312, de 2016, deve considerar viabilidade técnica e estrutural para que cada economia tenha uma forma de cobrança adequada.

Art. 7º. Todas as instalações prediais de água a partir do ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dessas instalações prediais.

CAPÍTULO IV DA LIGAÇÃO

Art. 8º. Toda edificação permanente que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve, obrigatoriamente, estar ligada à rede pública, ficando sujeita ao pagamento de taxas, das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades.

§1º. Compete ao prestador de serviços comunicar aos usuários da disponibilidade das redes para que eles possam solicitar a conexão das instalações prediais com as redes públicas de água e de esgoto.

§2º. É dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, inclusive a observância das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e as do prestador de serviços de serviço que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador de serviços.

§3º. Uma vez cumpridas pelo usuário as medidas a que se referem o §2º, é dever do prestador de serviços efetuar a ligação e fornecer os serviços.

§4º. No caso de usuário de baixa renda e habilitado para receber tarifa social, a ligação poderá contar com subsídios, e poderá ser realizada pelo prestador de serviços, às suas próprias expensas.

§5º. Após a solicitação de ligação de esgoto, caso o prestador de serviços de esgotamento sanitário constate que a coleta não pode ser conduzida por gravidade, cabe ao usuário a elaboração de estudo de viabilidade técnica e econômica, às suas próprias expensas, com alternativas de atendimento e envio ao prestador de serviços para aprovação.

§6º. O prestador de serviços públicos deve realizar o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área de abrangência da prestação de serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e repassar aos titulares e à AGESAN-RS a relação das edificações que não se conectaram às redes públicas, no prazo estabelecido pela AGESAN-RS.

§7º. É responsabilidade do titular e da AGESAN-RS exigir do prestador de serviços a execução das ligações de água e esgoto, desde que atendidas as medidas referidas no §2º por parte do usuário.

§8º. É dever do titular garantir que o usuário de edificações residenciais desative as soluções alternativas de esgotamento sanitário a partir da efetiva ligação à rede pública de esgotamento sanitário.

Art. 9º. Compete ao prestador de serviços fornecer ao interessado as informações sobre os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes para o atendimento, informando no mínimo:

- I – a existência da rede pública próxima ao domicílio;
- II – a máxima, média e mínima pressão da rede pública de abastecimento de água; e
- III – o diâmetro nominal e profundidade das redes públicas.

Art. 10. Nas áreas cobertas por rede pública de esgotamento sanitário, onde o serviço de abastecimento de água é prestado regularmente, os pedidos de nova ligação de água serão atendidos pelo prestador de serviços mediante a solicitação simultânea de ligação do domicílio ao sistema de esgotamento sanitário disponível.

Parágrafo Único. Exceto quando a rede ainda não está operacional ou quando há autorização para sistemas alternativos.

Art. 11. Os esgotos de edificações não residenciais que não puderem ser despejados diretamente nas redes públicas de esgotamento sanitário estão sujeitos a medidas de controle e tratamento prévios, às expensas dos próprios usuários, que enquadrem esses efluentes nos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços, observadas as regulamentações da AGESAN-RS e as determinações dos órgãos ambientais.

Art. 12. A execução do serviço de ligação de água ou esgoto não implica reconhecimento, por parte do titular ou do prestador de serviços, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel nem de regularidade da construção.

Art. 13. O abastecimento de água ou a coleta de esgoto deverá ser feito preferencialmente por um único ramal predial, de responsabilidade do prestador de serviços, para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo que abranja economias de categorias de usuários distintos, sendo que neste caso a instalação predial deverá ser independente.

§1º. Por solicitação do usuário e a critério técnico do prestador de serviços, em caráter excepcional, cada economia de categoria de usuários distintos poderá ser alimentada

ou esgotada por meio de mais de um ramal, sendo este às expensas do usuário que vier à solicita-lo.

§2º. O ponto de entrega de água e o de coleta de esgoto deve, preferencialmente, situar-se no limite do lote com o logradouro público e em local de fácil acesso.

§3º. Havendo um ou mais lotes entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega deve situar-se na testada do primeiro lote logo após a via pública.

Art. 14. Caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto, incumbe ao usuário solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço.

Art. 15. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto, a pedido do usuário, deverá ser por ele custeada, salvo nos casos previstos em normativo da AGESAN-RS.

Art. 16. Cabe ao prestador de serviços indicar os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para que o usuário possa efetuar a conexão das instalações prediais de água e de esgoto com as respectivas redes públicas.

§1º. O prestador de serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, após a concluída a conexão, quando julgar necessário ou em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário.

§2º. Faculta-se também ao titular e à AGESAN-RS o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto.

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

CAPÍTULO V

DO CONTRATO DE ADESÃO DOS USUÁRIOS E CONTRATOS ESPECÍFICOS

Art. 17. A prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual entre prestador de

serviços e usuário, visando ao atendimento dos usuários e a prestação dos serviços, conforme modelo de contrato de adesão constante no anexo próprio a esta resolução.

Parágrafo único. A prestação dos serviços se inicia com a sua disponibilização aos usuários.

Art. 18. O contrato de adesão para prestação de serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário está apresentado anexo a esta resolução.

Art. 19. Os contratos para celebração de prestação de serviços com grandes usuários, e em outros casos em que se fizer necessário, devem ser homologados pela AGESAN-RS.

Parágrafo único. O contrato específico com o usuário deve conter as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, incluindo previsão do volume de água fornecida ou volume de esgoto coletado, prazo de vigência e valores cobrados pela prestação dos serviços.

Art. 20. O modelo do contrato de adesão de prestação de serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário pode ser modificado por solicitação da AGESAN-RS em decorrência de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentem esses serviços e impactem na sua prestação.

§1º. O contrato de adesão deve ser disponibilizado ao usuário de forma física ou digital, por meio do respectivo sítio eletrônico oficial do prestador de serviços.

§2º. A pedido do usuário, o contrato de adesão pode ser entregue no momento da solicitação da ligação.

CAPÍTULO VI

DO CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 21. Cada unidade usuária dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto com prestação de serviço público deve ser cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de usuário.

Art. 22. O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, contendo as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

a) nome completo;

b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF, além de telefone, *e-mail*, *Whatsapp* ou congênere, desde que facilite o contato;

II – código de usuário, ou número de inscrição da unidade usuária;

III – endereço da unidade usuária;

IV – atividade econômica desenvolvida, se houver;

V – número de economias por categorias, no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e pública;

VI – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, quando disponível;

VII – histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) meses;

VIII – código referente à cobrança e categoria aplicável; e

IX – número ou identificação do medidor instalado e datas de sua instalação e última aferição.

Parágrafo único. Na gestão de informações do cadastro das unidades usuárias, o prestador de serviços deve observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), qual seja a Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 23. O prestador de serviços deve classificar a unidade usuária não residencial, de acordo com as categorias previstas na estrutura tarifária aprovada pela AGESAN-RS.

Art. 24. O usuário deve informar ao prestador de serviços as alterações supervenientes que importarem em reclassificação da unidade usuária, respondendo por declarações falsas ou omissão de informações.

CAPÍTULO VII

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 25. O prestador de serviços deve disponibilizar infraestrutura de rede de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conexão de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos imobiliários dentro da área de abrangência da prestação de serviços, observada a conformidade da infraestrutura às normas vigentes.

§1º. O atendimento ao disposto no *caput* fica condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica, às expensas do empreendedor e à cobrança dos custos específicos associados ao atendimento, inclusive para interligação às redes públicas disponíveis.

§2º. As obras serão custeadas pelo empreendedor e podem ser executadas por ele, sob a fiscalização do prestador de serviços.

§3º. O prestador de serviços pode elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

§4º. O prestador de serviços pode executar as obras do subsistema de distribuição de água ou subsistema de coleta e transporte de esgoto dos empreendimentos imobiliários referidos no *caput*, mediante remuneração pelo empreendedor.

Art. 26. As redes e demais instalações construídas pelo empreendedor, depois de vistoriadas pelo prestador de serviços, de acordo com as normas vigentes, serão transferidas pelo empreendedor ao prestador de serviços mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

Art. 27. O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata o *caput* terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, cessão de garantias de equipamentos e instalações, além de manuais de operação e treinamento da equipe do prestador de serviços, observadas as determinações da AGESAN-RS e do prestador de serviços em conformidade com normas locais pertinentes, além das licenças e autorizações dos órgãos responsáveis pelo controle ambiental e regulação dos recursos hídricos, no que couber.

Art. 28. Para sistemas de condomínios, o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, cabendo ao incorporador, construtor ou

condomínio, a individualização do sistema hidráulico dos domicílios, nos termos da Lei nº 13.312, de 2016.

Parágrafo único. Os domicílios deverão possuir medição individualizada.

Art. 29. O prestador de serviços pode assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de empreendimentos tais como condomínios, loteamentos e centros comerciais já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

Parágrafo único. A assunção pelo prestador de serviços dos sistemas de que trata o *caput* será condicionada:

I – ao fornecimento dos respectivos cadastros técnicos para o prestador de serviços;

II – à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços conforme disposto no art. 26;

III – à elaboração e apresentação de estudo de viabilidade técnica e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por economia;

IV – ao pagamento das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;

V – à identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e

VI – ao atendimento das normas e instruções técnicas do prestador de serviços.

Art. 30. Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, constituídos nos termos da Lei nº 6.766, de 1979, com ou sem acesso controlado, terão seus domicílios com medição individualizada, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do prestador de serviços a operação e manutenção das infraestruturas das redes, desde que observado o disposto no art. 29.

CAPÍTULO VIII DA MEDIÇÃO

Art. 31. O prestador de serviços deverá monitorar o consumo de água utilizando-se de hidrômetro.

§1º. Poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgoto, cabendo ao prestador de serviços a análise de viabilidade técnica de acordo com as normas e padrões vigentes.

§2º. Todos os medidores de água devem ser certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO e sua especificação e procedimentos de instalação devem obedecer às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e outras normas pertinentes.

Art. 32. Os hidrômetros poderão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas do prestador de serviços, que observarão as regulamentações da AGESAN-RS.

CAPÍTULO IX DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA

Art. 33. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários opções de datas de vencimento.

§1º. O intervalo de leitura para faturamento deve ser padronizado e precedido de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado.

§2º. As faturas devem ser lançadas em nome do usuário dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel ou seu responsável legal a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.

§3º. O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário incidirá somente onde houver domicílios servidos por sistema público de esgotamento sanitário, separador absoluto ou unitário, ou prestação de serviço público utilizando solução alternativa.

Art. 34. A AGESAN-RS deverá disciplinar o cofaturamento na prestação de serviços públicos de abastecimento de água para possibilitar a cobrança de outros serviços de saneamento básico.

Parágrafo único. A AGESAN-RS definirá mecanismos que possibilitem a cobrança de outros serviços públicos de saneamento básico por meio de cofaturamento com a fatura de água e esgoto.

Art. 35. A cobrança pelo fornecimento de água, na impossibilidade de leitura do hidrômetro, deve ser feita com base na média aritmética de consumo dos últimos 6 (seis) meses.

Parágrafo único. A AGESAN-RS pode estabelecer em seus normativos formas alternativas para faturamento pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos casos em que não houver hidrometração e histórico de consumo.

Art. 36. Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de economias com apenas uma unidade usuária, o consumo medido deve ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária, e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observada a categoria do usuário.

Art. 37. O prestador de serviços deve dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar e informar ao usuário o pagamento indevido de faturas em duplicidade.

Art. 38. A AGESAN-RS deve definir as diretrizes para a revisão de faturas a pedido do usuário, bem como os outros serviços que podem ser objeto de cobrança pelo prestador de serviços, as quais constarão no regulamento dos serviços.

CAPÍTULO X DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

Art. 39. O prestador de serviços deve assegurar o serviço de fornecimento de água, de coleta e tratamento de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§1º. Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços deve comunicar à AGESAN-RS e aos usuários a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

§2º. O prestador de serviços se obriga a divulgar, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água no prazo e na forma definidos pela AGESAN-RS.

§3º. Em situações de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita imediatamente após a identificação da área de abrangência afetada.

Art. 40. O prestador de serviços e o titular definirão as ações necessárias à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços, em casos de escassez ou outras situações que impossibilitem a captação, tratamento ou distribuição de água, observada a norma de AGESAN-RS sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência.

Art. 41. No caso de interrupção dos serviços com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o prestador de serviços deve prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o *caput*, deve ter seu volume medido, com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para fins de cobrança do prestador de serviços.

Art. 42. O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I – situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;
- II – manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
- III – necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;
- IV – revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;
- V – ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI – deficiência técnica ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII – solicitação do usuário, nos limites dispostos em normativo da AGESAN-RS;
- VIII – negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de medição de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- IX – interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa; e
- X – conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto.

Parágrafo Único. A AGESAN-RS preverá em Resolução as medidas que o prestador deverá proceder para garantir condições mínimas de saúde como previsto na Lei Federal nº 11.445, de 2007, no seu Art.40, inciso V e §3º.

Art. 43. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser interrompidos pelo prestador de serviços, nos casos de inadimplência no pagamento das faturas.

Parágrafo único. O prestador de serviços deve, antes da interrupção, comunicar ao usuário os motivos da interrupção, informando quais as providências necessárias para sanar as pendências que motivaram a inadimplência, observando o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e nos normativos da AGESAN-RS.

CAPÍTULO XI DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 44. O procedimento de religação caracteriza-se pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 45. Cessado o motivo da interrupção, o restabelecimento do abastecimento de água e o esgotamento sanitário deve ocorrer conforme prazos estabelecidos pela AGESAN-RS, os quais constarão nos regulamentos de prestação dos serviços de água e esgoto.

Art. 46. A AGESAN-RS deve estabelecer diretrizes para a religação de urgência.

Art. 47. Ao adotar a religação de urgência, o prestador de serviços deve:

- I – informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e
- II – prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

CAPÍTULO XII DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 48. Sem prejuízo das demais obrigações dos usuários previstas nesta resolução, serão estabelecidas pelo titular as responsabilidades dos usuários dos serviços de

abastecimento de água e esgotamento sanitário, e, de forma subsidiária, pela AGESAN-RS, que deve incluir, pelo menos:

I – ligação do imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela AGESAN-RS ou do titular, e não permitir derivações clandestinas para atendimento a qualquer outro domicílio.

II – vedação de intervenções no padrão de ligação, de manipulação ou de violação do medidor e lacre;

III – manutenção das instalações prediais de acordo com os padrões e normas técnicas exigidas pelo titular, prestador de serviços e AGESAN-RS;

IV – manutenção dos hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação e permitir sua instalação ou substituição;

V – comunicação ao prestador de serviços sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água ou rede coletora de esgoto;

VI – atualização dos dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando encerramento da relação contratual ou transferência da titularidade da fatura ao desocupar o imóvel, se for o caso;

VII – pagamento da fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;

VIII – zelo pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 6 (seis) meses;

IX – diminuição do desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo com o meio ambiente;

X – redes independentes ou separação das instalações prediais da rede pública até os reservatórios, com uso de um dispositivo de prevenção ao refluxo, tais como válvulas de retenção, de forma a não permitir a conexão cruzada, no caso de abastecimento por fonte alternativa;

XI – proibição de direcionamento da água de chuva para a rede coletora de esgoto;

XII – despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;

XIII – comunicação ao prestador de serviços sobre vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XIV – anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o prestador de serviços; e

XV – manutenção da limpeza da caixa de gordura e seu bom estado de conservação.

CAPÍTULO XIII
DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 49. São considerados atos irregulares, sem prejuízo das demais obrigações previstas nesta resolução, a ação ou omissão do usuário em relação a qualquer dos seguintes fatos:

I – não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela AGESAN-RS ou titular;

II – intervenção não autorizada pelo prestador de serviços nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;

III – instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

IV – lançamento de efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

V – derivação do ramal predial antes do hidrômetro;

VI – danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII – ligação clandestina de água ou esgoto;

VIII – instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

IX – lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgoto;

X – restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;

XI – interligação de instalações prediais de água entre domicílios distintos, com ou sem débito;

XII – impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo prestador de serviços;

XIII – consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação do prestador de serviços;

XIV – violação do lacre da caixa, cubículo de proteção ou cavalete do hidrômetro;

XV – utilização indevida do hidrante;

XVI – ausência de caixa retentora de gordura na instalação predial de esgoto;

XVI – lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização do prestador de serviços; e

XVII – lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Art. 50. As sanções aos usuários devem ser definidas pela AGESAN-RS em seus instrumentos normativos.

CAPÍTULO XIV

DOS PADRÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E INFORMAÇÃO

Art. 51. O prestador de serviços é responsável pelo acompanhamento dos projetos e execução das obras e instalações necessárias para a adequada prestação dos serviços e deve atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas as suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas em instrumento normativo por parte da AGESAN-RS.

Art. 52. O prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento aos usuários para solicitações e reclamações, por meio telefônico, eletrônico e outros meios de comunicação definidos pela AGESAN-RS, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo posto de atendimento presencial, podendo ser substituído o atendimento presencial, fora dos dias e horários de expediente normal, por outros meios capazes de promover a pronta interação dos usuários consigo.

§1º. A solicitação de serviço ou a reclamação apresentada deve ser registrada e numerada, fornecendo o protocolo do atendimento ao usuário.

§2º. Para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento ao usuário, recomenda-se ao prestador de serviços oferecer atendimento por meio de Ouvidoria.

§3º. Caso não haja Ouvidoria do prestador de serviços, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável do titular ou da AGESAN-RS.

Art. 53. O prestador de serviços deve disponibilizar o manual ou regulamento de prestação dos serviços, previamente aprovado pela respectiva AGESAN-RS, contendo informações detalhadas sobre os serviços oferecidos, os direitos e deveres dos usuários, bem como as penalidades aplicáveis em caso de infrações.

§1º. O manual ou regulamento de prestação dos serviços deve ser disponibilizado no sítio eletrônico do prestador de serviços, em local de fácil visualização e acesso no posto de atendimento presencial, bem como em outros meios de comunicação.

§2º. Na delegação dos serviços públicos, caso o titular dos serviços não tenha elaborado o manual ou regulamento de prestação dos serviços anteriormente à celebração do contrato de concessão, caberá ao prestador de serviços encaminhá-lo à AGESAN-RS, após a assinatura do contrato.

Art. 54. O prestador de serviços deve disponibilizar à AGESAN-RS, conforme seus normativos, relatório contendo informações sobre o número de reclamações agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

Art. 55. O prestador de serviços pode disponibilizar para os usuários sistemas *web* e aplicativos de celular com, no mínimo, informações sobre cobrança e medição dos serviços com histórico de pelo menos 12 (doze) meses.

CAPÍTULO XV

DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Art. 56. O prestador de serviços deve executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas.

§1º. Na execução dos serviços de recomposição, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou, quando não for possível, será admitida a utilização de pavimentação similar ao anteriormente existente desde que de mesma qualidade.

§2º. Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, como em casos de patrimônio histórico, artístico e cultural, esta deve prevalecer sobre o disposto no §1º deste artigo, devendo o prestador de serviços atender aos procedimentos e critérios previstos pelas autoridades e órgãos competentes.

Art. 57. A AGESAN-RS deve propor parâmetros e prazos para os serviços de recomposição de pavimentos e de outras estruturas danificadas pelo prestador de serviços.

Parágrafo único. A AGESAN-RS deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento mencionado no *caput* decorra de impedimentos alheios ao controle do prestador de serviços.

CAPÍTULO XVI

DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Art. 58. Sem prejuízo das demais obrigações do prestador de serviços previstas nesta resolução, as responsabilidades dele, na sua área de abrangência, devem ser as seguintes:

- I – execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público;
- II – operação, ampliação e manutenção dos serviços de produção e distribuição do abastecimento de água potável e nos casos de prestação contratualizada, nos limites estabelecido da delegação do titular;
- III – coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento, assim como dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto de forma ambientalmente adequada;
- IV – cumprimento das metas definidas pelo titular e disposições em contrato ou regulamento do titular e da AGESAN-RS;
- V – colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;
- VI – manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro do atendimento;
- VII – fornecimento dos dados para o Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico – SINISA e envio de todas as informações solicitadas pelos órgãos competentes e pela AGESAN-RS; e
- VIII – execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pela AGESAN-RS.
- IX - Garantir os padrões da ANVISA de qualidade da água potável distribuída e os padrões de emissão de efluentes de ETE estabelecidos pelo CONAMA;
- X – Manter cadastros técnicos atualizados, preferencialmente georreferenciado.

CAPÍTULO XVII

DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Art. 59. Os prestadores de serviços deverão atender as resoluções desenvolvidas pela AGESAN-RS relativas à melhoria da gestão e técnicas, tais como operação dos sistemas e manutenção da infraestrutura existentes, de modo a atuarem de maneira uniforme em diferentes sistemas, com diferentes níveis de complexidade.

Art. 60. O prestador de serviços deve zelar por suas instalações operacionais, promovendo a devida manutenção, com relação à segurança, prevenção a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.

Parágrafo único. As condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 61. Os prestadores de serviços deverão seguir o Programa de Redução de Perdas da AGESAN-RS, instituído pela Resolução CSR nº 005, de 2021, ou outros instrumentos normativos que a modificarem ou a substituírem, de modo a controlar ou reduzir as perdas nos sistemas de abastecimento de água.

CAPÍTULO XVIII

DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA, DE CONTINGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA, INCLUSIVE QUANTO A RACIONAMENTO

Art. 62. Os prestadores de serviços deverão atender a Resolução CSR nº 013, de 2023, da AGESAN-RS, ou outros instrumentos normativos que a modificarem ou a substituírem, que estabelece as definições dos planos de contingência e emergência que devem ser desenvolvidas por eles.

Art. 63. O sistema de gestão de riscos à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve monitorar e avaliar os eventos de paralisações, programadas ou não, a fim de minimizar os danos às pessoas, equipamentos e meio ambiente e propiciar o pronto restabelecimento dos serviços.

CAPÍTULO XIX DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS UTILIZANDO SOLUÇÕES ALTERNATIVAS

Art. 64. Na ausência de disponibilidade de redes públicas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, são admitidas prestação de serviço público com soluções alternativas na área de abrangência da prestação de serviços, conforme a Resolução CSR nº 032, de 2024, da AGESAN-RS, ou outros instrumentos normativos que a modificarem ou a substituam.

§1º. Assim que houver disponibilidade de rede pública de esgotamento sanitário, edificações de uso residencial devem se conectar à rede pública, desativando-se a solução alternativa existente.

§2º. Na prestação de serviços públicos com soluções alternativas, o prestador de serviços deve se responsabilizar pela adequação, manutenção da infraestrutura e monitoramento do tratamento da água e do esgoto, bem como do tratamento e destinação adequada de seus resíduos e efluentes.

§3º. A AGESAN-RS deve definir as tarifas a serem praticadas para prestação de serviços utilizando soluções alternativas.

Art. 65. As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 1964, que possuem disponibilidade de rede pública de abastecimento de água, podem utilizar soluções alternativas de uso potável, como águas subterrâneas ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente e que promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido.

§1º. A instalação predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser alimentada por soluções alternativas.

§2º. A instalação predial prevista no §1º constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água do prestador de serviços e finaliza no reservatório de água do usuário.

CAPÍTULO XX DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 66. Fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, desde

que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

§1º. Fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

§2º. O programa de comunicação social e as campanhas educativas devem ser aprovados pela AGESAN-RS mediante envio anual pelo prestador de serviço até o dia 31 de janeiro de cada ano.

§3º. O prestador de serviços deve divulgar o regulamento e demais documentos que definam os direitos e deveres do usuário em seu sítio eletrônico na *internet*.

CAPÍTULO XXI DOS HIDRANTES

Art. 67. A partir de demanda encaminhada pelo Corpo de Bombeiros, compete ao prestador de serviços de abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

Art. 68. O prestador de serviços e o Corpo de Bombeiros devem estabelecer cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes.

Art. 69. O uso de hidrante é privativo do prestador de serviços, do Corpo de Bombeiros ou de autoridade competente autorizada previamente pelo prestador de serviços.

Parágrafo único. Em caso de sinistro, manutenção ou treinamento, deve-se comunicar ao prestador de serviços, o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo, para fins de balanço hídrico.

CAPÍTULO XXII DOS PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 70. A AGESAN-RS deve aprovar os serviços e seus respectivos prazos de execução.

§1º. O prestador de serviços deve encaminhar, para a AGESAN-RS, proposta de lista de serviços juntamente com seus respectivos prazos de execução.

§2º. Antes de aplicar penalidade ao prestador de serviços, a AGESAN-RS deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento dos prazos mencionados no *caput* seja devido a empecilhos fora do controle do prestador de serviços.

Art. 71. Os serviços cuja natureza não permitam definir prazos de execução deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

CAPÍTULO XXIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 72. As condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário não tratadas nesta resolução serão definidas pela Diretoria Geral da AGESAN-RS.

Art. 73. Esta resolução entre em vigor na data da sua publicação.

Porto Alegre, 21 de fevereiro de 2025.

DR. GUILHERME FERNANDES MARQUES
Conselheiro Presidente

ANEXO

CONTRATO DE ADESÃO

(Conforme a Norma de Referência nº 11/2024, da ANA)

De um lado, o *(colocar o nome da autarquia, ou do município - sendo que, no caso de município, deverá identificada a secretaria ou departamento responsável pela prestação dos serviços – ou da concessionária)*, pessoa jurídica de direito público *(ou privado, no caso de concessionária)* devidamente inscrita no CNPJ sob o nº *(colocar)*, com endereço na *(colocar)* nº *(colocar)*, no Município de *(colocar)*, Estado do Rio Grande do Sul, devidamente representado(a) pelo agente público ao final referido, doravante denominado(a) **contratado(a)** e, de outro, a parte usuária ao final referida e devidamente identificada, doravante denominada **contratante**, tem entre si estabelecido o seguinte:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objetivo a prestação de serviços de *(abastecimento de água e de esgotamento sanitário ou coleta de lodo de tanque séptico ou fossa séptica)* por parte do(a) contratado(a) em proveito da parte contratante.

CLÁUSULA SEGUNDA – IDENTIFICAÇÃO DOS LOCAIS

A prestação dos serviços será feita no seguinte imóvel abaixo especificado:

I – código de usuário ou número de inscrição da unidade usuária: (...);

II – endereço da unidade usuária: (...);

III – atividade econômica desenvolvida na unidade usuária: *(se houver mais de uma, correspondente a cada economia, indicar)*;

IV – número de economias por categorias: *(indicar o número de economias e suas categorias)*;

V – código(s) referente(s) à cobrança e categoria(s) aplicável(is): (...);

VI – identificação do medidor instalado e datas de sua instalação e última mediação: (...); e

VII – data de início da prestação dos serviços: (...).

Parágrafo único. A demanda de fornecimento de serviços contratada poderá ser revista, para mais ou para menos, nos casos de adequação técnica, por parte do(a) contratado(a), ou por determinação da agência reguladora.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA PRESTAÇÃO

A prestação dos serviços ocorrerá por prazo indeterminado, sendo que o presente contrato, com a consequente prestação dos serviços, será extinto:

I – por ação da parte contratante, mediante pedido de cancelamento dos serviços, observado o cumprimento da legislação;

II – por ação do(a) contratado(a), após 90 (noventa) dias da suspensão do fornecimento, nos casos previstos no regulamento dos serviços.

Parágrafo único. Enquanto a parte contratante não pedir o cancelamento dos serviços formalmente ao(à) contratado(a), ficará expressamente responsável por todas as tarifas e demais débitos decorrentes dos serviços até pedir o cancelamento.

CLÁUSULA QUARTA – CRITÉRIOS DE INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO E DE RESCISÃO

Os serviços serão interrompidos nos seguintes casos:

I – situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;

II – manipulação indevida, pela parte contratante, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

III – necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;

IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros pela parte contratante;

V – ligação clandestina ou religação à revelia;

VI – deficiência técnica ou ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

VII – solicitação da parte contratante, nos limites dispostos em normativo da agência reguladora, se houver;

VIII - negativa da parte contratante em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de medição de água consumida, após ter sido previamente notificada a respeito;

IX – interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa;

X – conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto; e

XI – falta de pagamento pontual das faturas emitidas pelo(a) contratado(a).

Parágrafo único. As interrupções observarão os devidos detalhamentos contido no regulamento da prestação dos serviços.

CLÁUSULA QUINTA – DIREITOS E DEVERES DAS PARTES

Os direitos e deveres do(a) contratado(a) e da parte contratante são os que constam nesta cláusula, no regulamento dos serviços e nos demais instrumentos normativos aplicáveis.

§1º É direito do(a) contratado(a) contar com o devido cumprimento dos deveres estabelecidos nesta cláusula pela parte contratante.

§2º É dever do(a) contratado(a) prestar os serviços contratados de acordo com o regulamento dos serviços e demais instrumentos normativos aplicáveis, promovendo o adequado atendimento à parte contratante.

§3º É direito da parte contratante ter os serviços prestados pelo(a) contratado(a) com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia, sem prejuízo do que estiver previsto no regulamento dos serviços e demais instrumentos normativos aplicáveis, notadamente a Lei nº 13.460, de 2017, com suas alterações.

§4º É dever da parte contratante a observância ao seguinte, sem prejuízo de outros deveres previstos na legislação, no regulamento da prestação dos serviços e em atos normativos próprios, inclusive oriundos da agência reguladora:

I – promover a ligação do imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela agência reguladora, e não permitir derivações clandestinas para atendimento a qualquer outro domicílio;

II – vedação de intervenções no padrão de ligação, de manipulação ou de violação do medidor e lacre;

III – manutenção das instalações prediais de acordo com os padrões e normas técnicas exigidas pelo município, pelo(a) contratado(a) e pela agência reguladora;

IV – manutenção dos hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação e permitir sua instalação ou substituição;

V – comunicação, ao(à) contratado(a), sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água ou rede coletora de esgoto;

VI - atualização dos dados cadastrais junto ao(à) contratado(a), especialmente quando da mudança do titular, solicitando encerramento da relação contratual ou transferência da titularidade da fatura ao desocupar o imóvel, quando for o caso;

VII – pagamento da fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis, no caso de atraso;

VIII – zelo pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 6 (seis) meses;

IX – diminuição do desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo com o meio ambiente;

X – separação das instalações prediais da rede pública até os reservatórios, no caso de abastecimento por fonte alternativa;

XI – proibição de direcionamento da água de chuva para a rede coletora de esgoto;

XII – despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;

XIII – comunicação ao(à) contratado(o) sobre vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XIV – anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o(a) contratado(a); e

XV – manutenção da limpeza da caixa de gordura e seu bom estado de conservação.

CLÁUSULA SEXTA – DOS ATOS IRREGULARES

São considerados atos irregulares, passíveis de sanções, sem prejuízo das demais obrigações previstas no regulamento da prestação dos serviços, a ação ou omissão da parte contratante em relação a qualquer dos seguintes fatos:

I – não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela agência reguladora ou pelo município;

II – intervenção não autorizada pelo(a) contratado(a) nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;

III – instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

IV – lançamento de efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

- V – derivação do ramal predial antes do hidrômetro;
- VI – danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VII – ligação clandestina de água ou esgoto;
- VIII – instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- IX – lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgoto;
- X – restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;
- XI – interligação de instalações prediais de água entre domicílios distintos, com ou sem débito;
- XII – impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo(a) contratado(a);
- XIII – consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento, conforme orientação do(a) contratado(a);
- XIV – violação do lacre da caixa, cubículo de proteção ou cavalete do hidrômetro;
- XV – utilização indevida do hidrante;
- XVI – ausência de caixa retentora de gordura na instalação predial de esgoto;
- XVII – lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização do(a) contratado(a) e
- XVIII - lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Parágrafo único. A parte contratante estará sujeita a multas pelas infrações acima referidas, conforma valores definidos em tabelas específicas homologadas pela agência reguladora.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS REVISÕES E REAJUSTES

As tarifas dos serviços, bem como os preços dos serviços complementares, serão devidamente instituídas conforme as deliberações da agência reguladora, a qual também caberá promover as revisões e reajustes, sendo que os novos valores aumentados serão tornados públicos com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação a sua aplicação.

Parágrafo único. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura, sem prejuízo de outros procedimentos previstos na legislação aplicável, será cobrada multa de 2%

(dois por cento) até 30 (trinta) dias, e multa de 5% (cinco por cento) após os 30 (trinta) dias, acrescida, em ambos os casos, de juros de mora 1% (um por cento) ao mês; os juros serão cobrados *pro rata die*.

CLÁUSULA OITAVA – DA EXECUÇÃO E COBRANÇA DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

O(A) contratado(a) poderá prestar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que sejam compatíveis com seu objeto social e que seja observada a tabela de receitas indiretas dos serviços e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar o(a) contratado(a) para a sua realização.

CLÁUSULA NONA – DOS CANAIS PARA ATENDIMENTO DE DEMANDAS E RECLAMAÇÕES

O(A) contratado(a) deve dispor de sistema de atendimento à parte contratante para solicitações e reclamações, por meio telefônico e eletrônico, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo posto de atendimento presencial, podendo ser substituído o atendimento presencial, fora dos dias e horários de expediente normal, por outros meios capazes de promover a pronta interação dos usuários consigo.

§1º A solicitação de serviço ou a reclamação apresentada deve ser registrada e numerada, fornecendo o protocolo do atendimento à parte contratante.

§2º Para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento ao usuário, recomenda-se ao(à) contratado(a) oferecer atendimento por meio de Ouvidoria.

§3º Caso não haja Ouvidoria do(a) contratado(a), a parte contratante poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável do município ou da agência reguladora.

E por estarem assim justos e contratados, firmam as partes o presente contratado, em duas vias, e com duas testemunhas identificadas, sendo uma das vias disponibilizada à parte contratante.

(local e data).

CONTRATANTE

Nome:

RG:

CPF:

Telefone:

Whatsapp:

E-mail:

Endereço:

CONTRATADO(A)

Nome do representante:

Cargo:

Testemunha 1:

Nome:

Cargo:

Testemunha 2:

Nome:

Cargo: