

Re: Ofício n. 858/2023

De Gilberto Santos <gilberto.santos@duane.com.br>
Para diretorianormalizacao <diretorianormalizacao@agesan-rs.com.br>
Cópia fabio <fabio@wcbadv.com.br>, eng <eng@araricasaneamento.com.br>, paulo <paulo@duane.com.br>, Paulo Manoel <paulo.manoel@ebs.eng.br>, joao marcelo <joao.marcelo@ftc.com.br>
Data 05/09/2023 15:26

Alterações Minuta Araricá SAA e SAE-05Set2023.docx (~16 KB)

Minuta de Resolução do RSAE da Araricá Saneamento após reunião do CSR, com marcação Jurídico.pdf (~831 KB)

Prezado Vagner Gerhardt Mâncio, Boa Tarde!

Após revisão detalhada por nossas áreas Jurídica/Técnica da Minuta do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto recebida, temos pequenos ajustes que julgamos serem de suma importância para a prestação dos serviços pela Concessionária ARARICA SANEAMENTO LTDA, bem como o atendimento às exigências do Contrato de Concessão nº.040/203 de forma transparente, equilibrada e harmônica com o Poder Concedente.

Seguem anexos:

a) Minuta com sugestões de alterações (PDF - Em amarelo, está o que a AGESAN incluiu (pags. 8 e 9) Em azul, foi alteração (p. 21). Na prática, a AGESAN consolidou dois parágrafos);

b) Arquivo com word com as alterações sugeridas por nossa equipe.

Quaisquer dúvidas ou maiores informações estamos à vossa inteira disposição.

Certos de vossa especial atenção e atendimento às nossas sugestões supra agradecemos antecipadamente.

Atenciosamente,

ARARICA SANEAMENTO LTDA
GILBERTO SANTOS
Procurador

De: "diretorianormalizacao" <diretorianormalizacao@agesan-rs.com.br>

Para: "Gilberto Santos" <gilberto.santos@duane.com.br>

Enviadas: Quinta-feira, 31 de agosto de 2023 7:56:12

Assunto: Re: Ofício n. 858/2023

Prezados,

Por favor desconsiderar o anexo envia anteriormente, pois foi anexado equivocadamente. Segue a versão definida no CSR.

Em 30/08/2023 16:06, Gilberto Santos escreveu:

Prezado Vagner, Boa Tarde!

Acusamos recebimento e estaremos analisando o teor para aprovação.

Quaisquer dúvidas entraremos em contato.

Atte. GILBERTO SANTOS

De: diretorianormatizacao@agesan-rs.com.br

Para: "Gilberto Santos" <gilberto.santos@duane.com.br>

Enviadas: Quarta-feira, 30 de agosto de 2023 15:40:27

Assunto: Ofício n. 858/2023

Prezado,

Segue o Ofício n. 858/2023, solicitando nova manifestação da Araricá Saneamento sobre a Minuta do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto até a data do dia 5 de setembro de 2023.

--

VAGNER GERHARDT MÂNCIO

Diretor de Normatização

Celular: 51 999661310

--

VAGNER GERHARDT MÂNCIO

Diretor de Normatização

Celular: 51 999661310



MINUTA RESOLUÇÃO CSR N° XXX/20XX

Aprova o Regulamento dos Serviço Municipal de Água e Esgoto do PRESTADOR DO SERVIÇO regulado a Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (AGESAN-RS).

O CONSELHO SUPERIOR DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO RIO GRANDE DO SUL (AGESAN-RS), no uso das suas atribuições que lhe serão conferidas pelo Estatuto Social e pela Resolução N° 005/2019, aprova e manda à publicação a presente RESOLUÇÃO.

CONSIDERANDO o disposto no art. 23, caput da Lei Federal n° 11.445/07, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas sobre dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços.

RESOLVE:

Art. 1°. O Conselho Superior de Regulação homologa o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto do Serviço Municipal de Água e Esgoto do PRESTADOR DE SERVIÇO do MUNICÍPIO regulado pela Agesan-RS, cujo conteúdo, em sua íntegra, está inserido no Anexo I.

Art. 2°. Para conhecimento ou consulta pelos usuários, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá disponibilizar, nos locais de atendimento, de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicações, o Regulamento ora homologado, para imediata aplicação.

Art. 3°. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, XX de XXXXXX de 20XX.

Dr. Cássio Alberto Arend
Conselheiro Presidente

ANEXO I

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E DE ESGOTO DA ARARICÁ SANEAMENTO

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO DO REGULAMENTO

Art. 1º. Este Regulamento disciplina a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas localidades cujos sistemas sejam de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO e sob a regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – AGESAN-RS.

Art. 2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO, em razão do CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 040/2023, possui a competência exclusiva para planejar, programar, executar e fiscalizar, direta ou indiretamente, todas as atividades concernentes à construção, melhoramento, ampliação, exploração e conservação dos serviços de água e esgotos sanitários, em todo o Município.

CAPÍTULO II

DOS TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES DO REGULAMENTO

Art. 3º. Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao abastecimento de água:

- I. **ABASTECIMENTO DE ÁGUA ATIVO:** prestação regular dos serviços de abastecimento de água.
- II. **ABASTECIMENTO CENTRALIZADO:** abastecimento de água através de um único ramal predial para o condomínio.
- III. **ABASTECIMENTO INDIVIDUALIZADO:** abastecimento de água através de ramais individuais para cada imóvel constituinte do condomínio.

IV. **AFERIÇÃO:** é o processo utilizado para verificar a precisão de registro do hidrômetro ou do sistema de medição correspondente, de acordo com os padrões estabelecidos pelo INMETRO.

V. **BENS REVERSÍVEIS:** ativos adquiridos ou construídos pela CONCESSIONÁRIA, necessários para prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA e que retornarão ao PODER CONCEDENTE quando do fim da CONCESSÃO, nos termos do CONTRATO.

VI. **COLAR DE TOMADA OU PEÇA DE DERIVAÇÃO:** dispositivo aplicado à canalização distribuidora de água para conexão do ramal predial de água.

VII. **CONCEDENTE OU PODER CONCEDENTE:** é o Município de Araricá/RS.

VIII. **CONCESSÃO:** é a delegação, feita pelo CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, com autorização para a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO objeto deste CONTRATO, na ÁREA DE CONCESSÃO.

IX. **CONCESSIONÁRIA:** sociedade de propósito específico, com sede no Município de Araricá, Estado do Rio Grande do Sul, prestadora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário por conta do Contrato de Concessão nº 040/2023

X. **CONSUMO:** volume de água utilizado em um imóvel, num determinado período e fornecido pelo sistema público de abastecimento de água, através de sua ligação com a rede pública.

XI. **CONSUMO ESTIMADO:** volume mensal de água atribuído a uma economia conforme sua categoria de uso, utilizado como base para faturamento em imóvel não hidrometrado.

XII. **CONSUMO FATURADO:** consumo medido ou estimado utilizado como base mensal para o faturamento do serviço de abastecimento de água.

IX. **CONSUMO MEDIDO:** volume de água utilizado em um imóvel e registrado através do hidrômetro instalado na ligação.

X. **CONSUMO MÉDIO:** média dos últimos 12 (doze) consumos consecutivos medidos, relativa a ciclos de prestação do serviço em um imóvel.

XI. **CONTRATO DE CONCESSÃO:** Contrato de Concessão nº 040/2023, firmado entre o Município de Araricá e a Araricá Saneamento Ltda..

XII. **FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO:** suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento de água.

XIII. **HIDRANTE:** elemento da rede de distribuição cuja finalidade principal é a de fornecer água para o combate a incêndio.

XIV. **HIDRÔMETRO:** aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água utilizado.

XV. **INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA:** conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos prediais localizados a partir da última conexão do quadro do hidrômetro e empregados no abastecimento e na distribuição de água ao imóvel, sob responsabilidade do usuário.

XVI. **IRREGULARIDADE:** todo artifício utilizado para obter vantagem sobre a medição e a respectiva cobrança pelo abastecimento de água e/ou coleta de esgoto.

XVII. **LIGAÇÃO DE ÁGUA:** conexão à rede pública de água da economia ou do conjunto de economias atendidas por um único ramal predial de água.

XVIII. **MANUAL DE APROVAÇÃO DE PROJETOS DO PRESTADOR DE SERVIÇO:** documento elaborado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO com as diretrizes para a análise projetos hidrossanitários.

XIX. **PRESTADOR DO SERVIÇO:** é a CONCESSIONÁRIA dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

XX. **QUADRO DO HIDRÔMETRO OU CAVALETE:** parte no limite final do ramal predial de água projetada de forma a permitir a instalação do hidrômetro e outros equipamentos quando necessários à medição, sob responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO.

XXI. **RAMAL PREDIAL DE ÁGUA:** canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO. Podendo ser individual para uma economia ou coletivo para mais de uma economia.

XXII. **RELIGAÇÃO DO ABASTECIMENTO:** procedimento efetuado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO com o objetivo de restabelecer o abastecimento de água, cessado o fato que motivou a suspensão.

XXIII. **SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DOMICILIAR:** Edificação internas da residência.

XXIV. **SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DIRETO:** alimentação da edificação diretamente da rede pública.

XXV. **SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO INDIRETO:** alimentação da edificação a partir de reservatório elevado domiciliar.

XXVI. **SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO MISTO:** alimentação da edificação diretamente pela rede pública e a partir de reservatório elevado domiciliar.

XXII. **SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** conjunto de instalações e equipamentos que têm por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água potável.

XXIII. SUPRESSÃO DO ABASTECIMENTO: cessação do abastecimento de água a um imóvel pela desconexão do ramal predial e conseqüente baixa do cadastro de imóveis ativos.

XIX. SUSPENSÃO DO ABASTECIMENTO: interrupção temporária do abastecimento de água a um imóvel, mantido seu ramal predial.

XXIV. TARIFA DE ÁGUA: valor cobrado pela prestação do serviço de abastecimento de água ao imóvel, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

Art. 4º. Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao esgotamento sanitário:

I. **CAIXA DE INSPEÇÃO DE CALÇADA:** dispositivo no qual é feita a conexão do ramal predial de esgoto com a instalação predial de esgoto, servindo para inspeção, limpeza e desobstrução das canalizações.

II. **COLETOR PÚBLICO:** canalização destinada à recepção de esgoto sanitário em qualquer ponto ao longo de sua extensão.

III. **ESGOTO COLETADO/AFASTADO:** é o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial que é lançado nos coletores públicos, porém não é conduzido até uma estação de tratamento. O esgoto é somente afastado do imóvel conectado à rede, sendo lançado in natura no corpo receptor.

IV. **ESGOTO DOMÉSTICO:** é a descarga líquida decorrente da água utilizada em economias, exceto industriais e hospitalares, para atividades de lavagem de louças e roupas, banho, descarga de vasos sanitários.

V. **ESGOTO HOSPITALAR:** descarga líquida decorrente de atividades hospitalares.

VI. **ESGOTO INDUSTRIAL:** é a descarga líquida decorrente da água utilizada em processos de produção industrial. O efluente apresentará características específicas de acordo com o tipo de indústria, havendo a necessidade de se efetuar estudos para cada tipo de despejo.

VII. **ESGOTO SANITÁRIO:** é o efluente composto por esgoto doméstico, águas de infiltração na rede de esgotamento sanitário e efluentes admissíveis ao tratamento de esgoto doméstico, não contempladas águas pluviais e despejos que demandem tratamento diferenciado, tais como aqueles provenientes de atividades hospitalares, industriais e outras.

VIII. **ESGOTO TRATADO:** o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial que é lançado nos coletores públicos, transportado, sujeito ao processo de tratamento e lançamento ao corpo receptor, conforme parâmetros da legislação vigente.

IX. **ESGOTO MISTO:** soma do esgoto sanitário com as águas pluviais drenadas, também designado sistema misto.

X. **ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO:** destinadas à depuração e disposição final dos esgotos sanitários. A(s) Estação(ões) de Bombeamento de Esgoto - EBE, quando for o caso, também compõe(m) o sistema de tratamento

XI. **INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO:** conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos, localizados internamente no imóvel, até a caixa de inspeção de calçada, sob responsabilidade do usuário.

XII. **LIGAÇÃO DE ESGOTO:** conexão da economia ou do conjunto de economias atendidas por um único ramal predial de esgoto à rede pública de esgoto.

XIII. **RAMAL PREDIAL DE ESGOTO:** canalização compreendida entre a caixa de inspeção de calçada e o coletor público, sob responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO.

XIV. **REDE COLETORA:** constituída de ramais coletores, coletores, coletores tronco, interceptores e/ou emissários, assim como dispositivos, equipamentos e/ou órgãos acessórios destinados à coleta e ao transporte dos esgotos sanitários. A(s) Estação(ões) de Bombeamento de Esgoto – EBE, quando for o caso, também compõe(m) o sistema de rede coletora.

XV. **REDE COLETORA INTERNA:** conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos empregados no esgotamento das águas servidas nos prédios até a caixa de calçada (no caso de sistemas de esgoto do tipo separador absoluto). No caso de prédios atendidos com Sistema Misto de Esgoto, a rede coletora interna compreenderá o conjunto de instalações de uma caixa de calçada, conforme padrão estabelecido pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

XVI. **REDE DE DISTRIBUIÇÃO:** conjunto de tubulações e órgãos acessórios destinados a atender à demanda de água segura para consumo humano de uma população, de forma contínua, em quantidade, qualidade e pressão adequadas.

XVII. **REDE DE DISTRIBUIÇÃO INTERNA:** conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos empregados na distribuição de água após o hidrômetro.

XVIII. **SISTEMA INDIVIDUAL:** tratamento de esgotamento sanitário, como solução intermediária à universalização do saneamento, tais como: tanque sépticos, filtros anaeróbios, sumidouros e/ou ações de saneamento básico, de afastamento e destinação final dos esgotos, quando o local não for atendido diretamente pela rede pública.

XX. SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO: conjunto de obras, instalações e equipamentos, que tem por finalidade coletar, afastar, tratar e dar destino adequado às águas residuais ou servidas.

XXI. SISTEMA SEPARADOR ABSOLUTO: conjunto de condutos, instalações e equipamentos destinados a coletar, transportar, condicionar e encaminhar exclusivamente esgoto sanitário.

XXII. TARIFA DE DISPONIBILIDADE: valor referente à disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário para IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO à rede de esgoto, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

XXIII. TARIFA DE ESGOTO: valor cobrado pela prestação do serviço de esgotamento sanitário em imóveis efetivamente conectados, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

Art. 5º. Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições gerais:

I. **ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas.

II. **ART:** Anotação de Responsabilidade Técnica.

III. **AGESAN-RS:** Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul.

IV. **CADASTRO COMERCIAL:** conjunto de registros atualizados, necessários à comercialização, ao faturamento e à cobrança dos serviços.

V. **CATEGORIA DE USO:** classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade.

VI. **CAU:** Conselho de Arquitetura e Urbanismo.

VII. **CDC:** Código de Defesa do Consumidor.

VIII. **CADUNICO:** Cadastro Único para Programas Sociais.

IX. **CICLO DE FATURAMENTO:** período compreendido entre a data de leitura do hidrômetro ou determinação do consumo estimado e a data de vencimento da respectiva fatura de serviços.

X. **CICLO DE LEITURA:** período compreendido entre duas leituras de hidrômetro ou estimativas consecutivas de consumo.

XI. **CONTRATO DE ADESÃO:** instrumento contratual aprovado pela AGESAN-RS, celebrado entre o PRESTADOR DE SERVIÇO e o usuário, com cláusulas vinculadas à legislação aplicável, cujo conteúdo deve ser aceito ou rejeitado de forma integral, não podendo ser modificado por quaisquer das partes.

XII. **CONTRATO ESPECIAL DE FORNECIMENTO:** instrumento contratual em que o PRESTADOR DE SERVIÇO e o responsável pela ligação ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e serviço de esgotamento sanitário.

XIII. **CREA:** Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.

XIV. **DÍVIDA:** valor em moeda corrente devido pelo usuário em decorrência dos serviços prestados e eventuais acréscimos e/ou sanções não quitados.

XV. **ECONOMIA:** imóvel cadastrado de uma única ocupação, ou subdivisão cadastrada de um imóvel, com ocupação independente dos demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação, dotado de instalação privativa ou comum, para uso dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

XVI. **ESTRUTURA TARIFÁRIA:** conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de acordo com a categoria de uso da ligação.

XVI. **EXPONENCIAL:** índice matemático que compõe a fórmula de cálculo da tarifa de água e/ou esgoto.

XVII. **ETE:** Estação de tratamento de esgoto.

XVIII. EXTRAORDINÁRIO: atividade que foge da situação normal.

XIX. **FAIXA DE CONSUMO:** intervalo de volume de consumo que é componente da estrutura tarifária.

XX. **FATURA DE SERVIÇOS:** documento hábil para cobrança e pagamento dos serviços prestados ao usuário.

XXI. **FEPAM:** Fundação Estadual de Proteção Ambiental.

XXII. **IMÓVEL DE USO SAZONAL:** imóvel localizado em área de interesse turístico ou balneário, conforme relação de localidades disponibilizada no site do PRESTADOR DE SERVIÇO, utilizado esporadicamente, não se caracterizando como de uso permanente.

XXIII. **IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO:** imóvel não conectado ao sistema público e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário.

XXIV. **IMÓVEL LIGADO:** imóvel conectado ao sistema público de água e/ou esgoto e registrado no cadastro comercial do PRESTADOR DE SERVIÇO.

XXIV. **IMÓVEL POTENCIAL DE LIGAÇÃO:** imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário.

XXV. **INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

XXVI. **IPCA:** Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo.

XXVII. **MULTA:** penalidade pecuniária imposta ao usuário do serviço pela inobservância dos dispositivos previstos neste Regulamento.

XXVIII. **PEDIDO DE ABASTECIMENTO:** ato voluntário do interessado que solicita ao PRESTADOR DE SERVIÇO a prestação de serviço público de abastecimento água e/ou esgotamento sanitário, vinculando-se às condições legais e regulamentares dos respectivos contratos.

XXIX. **PREÇO-BASE:** valor do metro cúbico identificado com a categoria de uso, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

XXX. **PROPRIETÁRIO:** pessoa física ou jurídica que tem, dentro dos limites normativos, de usar, gozar e dispor de um bem, corpóreo ou incorpóreo, bem como de reivindicá-lo de quem injustamente o detenha.

XXXI. **PVC:** Policloreto de vinila.

XXXII. **RSAE:** Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto.

XXXIII. **RRT:** Registro de Responsabilidade Técnica.

XXXIV. **SERVIÇO BÁSICO:** valor cobrado por economia, oriundo da composição das despesas operacionais indiretas, relativas à disponibilidade e à prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

XXXV. **SERVIÇO ESPECIAL:** serviço que, em função de suas características, é prestado mediante tarifas especiais, definidas de comum acordo entre o PRESTADOR DE SERVIÇO e o usuário.

XXXVI. **SERVIÇO NORMAL:** serviço prestado e cobrado de acordo com a estrutura tarifária do CONTRATO DE CONCESSÃO.

XXXVII. **TABELA DE INFRAÇÕES:** tabela que estabelece as infrações e sanções aplicáveis pelo PRESTADOR DE SERVIÇO ao usuário em virtude do descumprimento do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, conforme CONTRATO DE CONCESSÃO.

XXXVIII. **TABELA DE RECEITAS DIRETAS:** tabela referente à prestação e disponibilização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme CONTRATO DE CONCESSÃO.

XXXIX. **TABELAS DE RECEITAS INDIRETAS DOS SERVIÇOS:** tabelas contendo a relação de serviços, sanções e indenizações, dentre outros, cobráveis pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, exceto os referentes às receitas diretas, conforme CONTRATO DE CONCESSÃO.

XL. **TARIFA COMPOSTA MÍNIMA:** estrutura tarifária definida pelo valor do serviço básico adicionado do valor relativo ao consumo presumido para a categoria.

XXXVIII. **TARIFA DE CONSUMO:** estrutura tarifária definida pelo valor do serviço básico adicionado ao produto do consumo elevado a exponencial específico pelo preço-base do metro cúbico da categoria de uso.

XXXIX. **TARIFA MÉDIA:** quociente entre a receita operacional direta do serviço e o volume faturado, referente à água e ao esgotamento sanitário.

XL. **TITULAR:** Exercem a titularidade dos serviços públicos de saneamento básico o município, conforme Lei Federal nº 11.445/2007, no caso o Município de Araricá/RS.

XLI. **TRDCP:** Termo de Reconhecimento de Dívida e Compromisso de Pagamento.

XLII. **USUÁRIO:** pessoa física ou jurídica legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, com o qual será celebrado o contrato de prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em se tratando de condomínio, este será o usuário responsável pelo pagamento do serviço.

XLIV. **USUÁRIO TEMPORÁRIO:** pessoas física ou jurídica que, em caráter temporário, utiliza os serviços do PRESTADOR DE SERVIÇO, responsabilizando-se pelo respectivo pagamento.

XLV. **VOLUME EXCEDENTE:** volume fornecido em determinado período, além do consumo mínimo presumido da categoria ou da demanda contratada.

XLVI. **VOLUME FATURADO:** volume medido ou estimado para a categoria de uso.

XLVII. **VOLUME FATURADO UNITÁRIO:** índice correspondente ao quociente entre o volume faturado total do PRESTADOR DE SERVIÇO e o número de economias a ela ligadas.

TÍTULO II

DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º. O PRESTADOR DE SERVIÇO, concessionária de serviço público municipal, com personalidade jurídica própria, com sede e foro em MUNICÍPIO, tem por finalidade planejar, programar, executar e fiscalizar, direta ou indiretamente, todas as atividades

concernentes à construção, melhoramento, ampliação, exploração e conservação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 7º. Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são prestados de acordo com as disposições do CONTRATO DE CONCESSÃO, deste Regulamento, amparados na Lei Municipal nº 1.649, de 26 de abril de 2022, Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Federal n.º 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e demais legislações aplicáveis.

Art. 8º. Os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão mantidos, renovados e/ou ampliados visando à prestação adequada dos serviços, considerados os aspectos sociais, sanitários, ambientais e legais, assim como a viabilidade técnica, econômica e financeira de tais medidas.

Art. 9º. O imóvel situado em logradouro dotado de rede pública de abastecimento de água potável e/ou de rede coletora de esgoto sanitário deverá ter suas instalações ligadas às respectivas redes, de acordo com os dispositivos contidos na Lei Federal n.º 8.080, de 19 de setembro de 1990, Lei Estadual n.º 6.503, de 22 de dezembro de 1972, regulamentada pelo Decreto Estadual n.º 23.430, de 24 de outubro de 1974, Lei Estadual n.º 11.520, de 3 de agosto de 2000, Lei Federal n.º 11.445, de 5 de janeiro de 2007, normas do PRESTADOR DE SERVIÇO, bem como as normas expedidas pela AGESAN-RS.

§1º. São obrigatórias as respectivas ligações, para todo prédio considerado habitável, situado em logradouro dotado de rede pública de distribuição de água ou de coletores públicos de esgotos sanitários.

§2º. O TITULAR deverá estabelecer prazo não superior a 6 (seis) meses para que os usuários conectem suas edificações à rede de esgotos, onde disponível, sob pena de o prestador do serviço realizar a conexão mediante cobrança do usuário.

§3º. As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, poderão utilizar-se de fontes e métodos alternativos de abastecimento de água, incluindo águas subterrâneas, de reuso ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente e que promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido, e desde que, em relação a águas subterrâneas, não esteja na área de influência dos poços da rede pública de abastecimento de água".

CAPÍTULO II DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ATENDIMENTO

SEÇÃO I DA REDE PÚBLICA

Art. 10. Os componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente poderão ser implantados se os respectivos projetos forem executados ou aprovados pelo PODER CONCEDENTE.

Art. 11. Os coletores públicos implantados nas divisas laterais ou de fundos de terrenos somente serão assentados em áreas devidamente legalizadas e com averbação no Cartório de Registro de Imóveis.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os custos de indenização e averbação decorrentes da passagem dos coletores públicos indicados no caput deste artigo serão arcados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO em obras de sua responsabilidade ou pelo loteador no caso de parcelamentos de solo.

Art. 12. À exceção dos casos de parcelamento de solo, as despesas com execução de obras para ampliação da rede de distribuição de água ou esgotamento sanitário serão custeadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º Para fins de viabilidade da implantação de novas ligações de água e/ou esgotamento sanitário, a execução das obras definidas no caput deste artigo e/ou serviços e instalações de equipamentos poderão ser custeados pelo interessado, na forma da legislação e regulamentos aplicáveis.

§2º As obras, bem como os equipamentos instalados e custeados pelos interessados serão transferidos ao sistema, sem qualquer ônus ao PRESTADOR DE SERVIÇO, para incorporação aos BENS REVERSÍVEIS da CONCESSÃO.

§3º. As ligações de água e esgotos somente serão concedidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, mediante requerimento do proprietário do imóvel a ser servido, firmado em formulário impresso especialmente para esse fim, podendo o PRESTADOR DE SERVIÇO adotar outras modalidades para formalização dos contratos.

§4º. No que trata o §3º deste artigo, o requerente pagará as despesas de material e mão-de-obra decorrentes da instalação dos ramais predial e coletor.

§5º. Os materiais empregados nas ligações e substituições dos ramais, predial e coletor serão fornecidos pelo PRESTADOR às expensas do proprietário ou, a critério do PRESTADOR, pelo USUÁRIO, desde que de acordo com o padrão estabelecido pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§6º. As instalações que não forem executadas de acordo com o disposto no §3º deste artigo, sujeitam o proprietário ou usuário ao pagamento de multa na forma estabelecida neste Regulamento, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Art. 13. Compete privativamente ao PRESTADOR DE SERVIÇO operar e executar reparos e modificações nas canalizações e instalações do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ressalvado o disposto no artigo 25.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os serviços de manutenção preventiva, ampliação e modificação de suas obras e instalações serão realizados preferencialmente nos dias e horários de menor consumo.

SEÇÃO II DO PARCELAMENTO DO SOLO

Art. 14. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá, de acordo com suas normas específicas, se manifestar sobre a viabilidade dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo no município.

PARÁGRAFO ÚNICO. O prazo para o PRESTADOR DE SERVIÇO informar as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo será de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo de recebimento do pedido por parte do interessado/loteador.

Art. 15. Os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo, devem ser examinados e aprovados de acordo com Manual de Aprovação de Projetos do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º. As obras executadas e os equipamentos previstos nos projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de que trata este artigo, bem como as áreas destinadas à sua implantação, serão incorporados ao sistema operado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, sem ônus, mediante termo de transferência, desde que construídos de

acordo com os projetos aprovados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, ressalvadas possíveis alterações impostas pela legislação aplicável vigente.

§2º. O prazo para análise e aprovação dos projetos referentes às obras de extensão de rede de água ou esgoto sanitário, referidos no parágrafo anterior, é de 30 (trinta) dias, contados da entrega do projeto ao PRESTADOR DE SERVIÇO em conformidade com as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo.

§3º Os locais não abastecíveis, em relação às condições do artigo 35, somente terão os seus projetos aprovados se o interessado se comprometer a construir e doar ao PRESTADOR DE SERVIÇO as instalações de bombeamento, redes, adutoras (a partir do ponto de tomada de água indicado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO até o loteamento ou conjunto habitacional) e reservatórios julgados necessários. Ele se aplica para locais, onde há pressão disponível, mas a rede (adutora) tem diâmetro insuficiente, tratando-se neste caso de um reforço para o abastecimento do empreendimento. A mesma condição se aplica para o sistema de esgoto cloacal do empreendimento.

Art. 16. Quando, por interesse do PRESTADOR DE SERVIÇO, as estações de bombeamento, reservatórios e outros elementos constitutivos do sistema se destinarem a atender também as áreas não pertencentes ao parcelamento do solo, caberá ao loteador custear apenas a parte da despesa correspondente às obras e instalações necessárias ao suprimento de água e esgotamento sanitário do parcelamento do solo pelo qual é responsável.

Art. 17. A implantação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do parcelamento do solo será custeada pelo interessado de acordo com os projetos previamente aprovados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º. Para fins de aprovação, os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão obedecer às normas da ABNT e do PRESTADOR DE SERVIÇO, devendo o interessado apresentar o projeto urbanístico ou anteprojeto referendado pela Prefeitura Municipal, as respectivas Anotações (ART) e/ou Registros (RRT) junto ao CREA e/ou CAU, bem como quaisquer outros elementos técnicos que venham a ser exigidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. Os projetos deverão ser entregues para análise e aprovação, acompanhados simultaneamente do licenciamento ambiental, com as exigências específicas para o parcelamento do solo.

§3º. Os projetos não poderão ser alterados no decurso da execução das obras sem a prévia aprovação do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§4º. Nenhum projeto de loteamento ou conjunto habitacional será aprovado sem a manifestação da FEPAM, ou Órgão de Fiscalização do Estado, ou entidade pública com esta delegação, quanto ao destino do esgotamento sanitário (emissão de licença prévia).

Art. 18. Para dar início às obras, o interessado deverá comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇO, apresentando o ato administrativo de licenciamento emitido pela Prefeitura Municipal.

§1º. O início de cada etapa da obra deverá ser feito mediante autorização prévia do PRESTADOR DE SERVIÇO, sendo cada etapa devidamente fiscalizada de acordo com as normas técnicas.

§2º. O projeto não poderá ser alterado no decurso da execução da obra sem prévia aprovação do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§3º. Concluídas as obras, o interessado solicitará ao PRESTADOR DE SERVIÇO a conexão do sistema à rede pública, anexando os documentos cadastrais do serviço executado.

Art. 19. A conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos do PRESTADOR DE SERVIÇO será executada após totalmente concluídas e aceitas as obras relativas aos projetos aprovados e, quando for o caso, efetivadas as respectivas transferências.

§1º. Poderão ser feitas ligações parciais de água e esgoto dos trechos já concluídos, desde que os mesmos lotes sejam atendidos simultaneamente e estejam de acordo com os projetos gerais, devidamente aprovados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. Após a conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos do PRESTADOR DE SERVIÇO, o proprietário fica responsável pela manutenção e conservação deles até a emissão do termo de recebimento definitivo e da respectiva transferência.

§3º. Os projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de loteamentos e blocos habitacionais poderão ser apresentados de forma simplificada, conforme diretrizes constantes do Manual de Aprovação de Projetos do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§4º. Os valores a serem pagos pela aprovação de projetos de abastecimento de água e esgotamentos sanitários de loteamentos e blocos habitacionais estão na tabela de valores do PRESTADOR DE SERVIÇO, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO.

SEÇÃO III DOS CONDOMÍNIOS

Art. 20. O abastecimento de água e o serviço de esgotamento sanitário dos condomínios poderão ser centralizados ou individualizados.

§1º. Quando se tratar de abastecimento de água e esgotamento sanitário centralizados, o hidrômetro será instalado na entrada do condomínio, observado ainda que os sistemas internos de abastecimento de água e esgotamento sanitário permanecerão de propriedade e responsabilidade do condomínio, devendo atender aos requisitos técnicos adotados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. Nos condomínios horizontais, quando o abastecimento de água for individualizado, com ligação individual para cada imóvel, os procedimentos de aprovação e implantação serão à semelhança dos parcelamentos do solo, conforme Seção II deste Capítulo, conforme determina a norma específica do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§3º. Os condomínios verticais poderão ter medição individualizada, desde que os ramais prediais que abastecerão as unidades autônomas, com seus respectivos hidrômetros, estejam instalados na testada do imóvel, em local de fácil acesso, conforme definido pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

SEÇÃO IV DAS PISCINAS

Art. 21. A ligação de água para piscina somente será autorizada se não acarretar prejuízo ao abastecimento público, obedecendo os critérios adotados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

PARÁGRAFO ÚNICO. No caso de ligação já existente, o PRESTADOR DE SERVIÇO poderá suspender o fornecimento de água quando este comprometer o abastecimento.

Art. 22. Por necessidade técnica, o PRESTADOR DE SERVIÇO poderá exigir que o enchimento das piscinas seja feito em horário predeterminado.

Art. 23. O sistema de suprimento, através de recirculação de água da piscina, não poderá ter conexão com a rede pública de abastecimento.

Art. 24. As instalações de esgotamento da piscina não poderão ter conexão com a rede pública de esgotamento sanitário.

SEÇÃO V DOS HIDRANTES

Art. 25. Os hidrantes, em caso de incêndio, serão utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente autorizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

PARÁGRAFO ÚNICO. Excluindo-se os casos previstos neste artigo, a utilização indevida do hidrante acarretará ao infrator a multa prevista na Tabela de Infrações.

Art. 26. Os hidrantes deverão constar nos projetos e ser distribuídos ao longo da rede, obedecendo a critérios adotados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, as demais legislações aplicáveis e de acordo com os equipamentos utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou pelo órgão devidamente autorizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 27. Em casos especiais e atendidos os critérios técnicos e à legislação aplicável, poderão os usuários, às suas expensas, requerer ao PRESTADOR DE SERVIÇO a instalação de hidrantes situados obrigatoriamente no passeio público.

§1º. Para ser feita a instalação do hidrante, o interessado pagará antecipadamente o orçamento elaborado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. No caso de instalação de hidrantes por exigência do Corpo de Bombeiros ou a requerimento de terceiros, aprovado pelo Corpo de Bombeiros, a solicitação será feita ao PRESTADOR DE SERVIÇO, com a apresentação de planta de situação, indicando o local onde deverá ser instalado o hidrante, bem como o documento comprobatório da exigência.

Art. 28. Por solicitação do Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente credenciado, o PRESTADOR DE SERVIÇO fornecerá a planta de localização dos hidrantes existentes e seu tipo.

Art. 29. A manutenção dos hidrantes será de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO, cabendo ao Corpo de Bombeiros ou órgão devidamente autorizado pelo

PRESTADOR DE SERVIÇO comunicar a esse qualquer irregularidade por ele constatada.

Art. 30. O Corpo de Bombeiros ou o órgão autorizado comunicará ao PRESTADOR DE SERVIÇO, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, o volume de água consumido no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

CAPÍTULO III DOS IMÓVEIS

SEÇÃO I DAS INSTALAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 31. A instalação de água compreende:

- I – ramal predial de água.
- II – instalação predial de água.

Art. 32. A instalação de esgoto sanitário compreende:

- I – ramal predial de esgoto.
- II – instalação predial de esgoto.
- III – sistema de tratamento individual (quando for o caso).

Art. 33. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá inspecionar as instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, posteriormente, a qualquer tempo, quando julgar necessário em decorrência de suspeita de irregularidade por parte do usuário.

PARÁGRAFO ÚNICO. O proprietário ou usuário deverá fazer reparos ou modificações nas instalações prediais internas, quando forem constatados defeitos nas mesmas, ou essas deixarem de atender ao disposto neste Regulamento.

Art. 34. As instalações prediais de água deverão ser projetadas de modo que o abastecimento predial se realize através do sistema de distribuição direto, indireto ou misto.

§1º. As instalações prediais internas deverão satisfazer às disposições da ABNT e deste Regulamento.

§2º É vedada a interligação de instalações prediais internas de água entre lotes e terrenos com matrículas distintas.

Art. 35. O PRESTADOR DE SERVIÇO fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 mca (dez metros de coluna de água) de pressão dinâmica mínima e 40 mca (quarenta metros de coluna de água) de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro, cabendo ao interessado a definição quanto ao tipo de abastecimento do imóvel.

§1º. Os valores de pressão estática superiores à máxima e da pressão dinâmica inferiores à mínima poderão ser admitidos, desde que justificados técnica e economicamente.

§2º. Para novas ligações, o usuário deverá ser prévia e expressamente informado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO das condições técnicas de prestação do serviço que não atendam ao caput deste artigo.

§3º. As instalações prediais internas e sua conservação são de responsabilidade do proprietário ou usuário.

Art. 36. Nos sistemas de esgoto do tipo separador absoluto, é vedada ao usuário a introdução de águas pluviais na instalação predial de esgoto, ficando o infrator sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

§1º. Havendo um sistema individual de tratamento primário (por exemplo, tanque séptico e filtro anaeróbico), este deverá ser desativado ou adequado conforme instruções do PRESTADOR DE SERVIÇO, e a ligação deverá ser feita à caixa de inspeção de calçada.

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá exigir tratamento prévio dos líquidos residuários que por suas características não puderem ser lançados "in natura" na rede pública.

Art. 37. Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º. Para o tratamento referido no caput deste artigo, os respectivos projetos deverão ser aprovados pelo órgão ambiental competente e pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, quanto às condições de lançamento destes efluentes tratados.

§2º. Sempre que necessário, o PRESTADOR DE SERVIÇO fiscalizará o ponto de lançamento para verificar o atendimento das condições preestabelecidas.

§3º. A concessão do serviço para usuários da categoria industrial fica subordinada às disponibilidades de abastecimento de água e à capacidade da rede coletora de esgotos, não tendo qualquer prioridade sobre as demais categorias

Art. 38. Serão de responsabilidade do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título, as obras, instalações e operações necessárias ao esgotamento dos imóveis situados abaixo do nível da via pública e daqueles que não puderem ser esgotados diretamente pela rede do PRESTADOR DE SERVIÇO, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, conforme legislação em vigor.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando necessário, o PRESTADOR DE SERVIÇO fornecerá, mediante solicitação, informações sobre a posição de seus coletores nas vias e logradouros públicos, redes públicas de água e pressão disponível.

Art. 39. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados para início e conclusão das obras a cargo dos USUÁRIOS serão suspensos quando:

- I – o interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade.
- II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente.
- III – não for conseguida a servidão de passagem ou a via de acesso necessária à execução dos trabalhos. e,
- IV – em casos fortuitos e/ou de força maior.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os prazos continuarão a fluir logo depois de superado o impedimento.

SEÇÃO II

DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 40. Os ramais prediais de água e ramais prediais de esgoto são partes integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e serão executados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO ou por terceiros, com autorização expressa do PRESTADOR DE SERVIÇO, de acordo com as normas técnicas aplicáveis.

§1º. Nos ramais prediais de água, a responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO limita-se à última conexão do quadro do hidrômetro com a instalação predial de água do imóvel.

§2º. Nos ramais prediais de esgoto, a responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO limita-se à última conexão da caixa de inspeção da calçada com a instalação predial de esgoto do imóvel.

§3º. A instalação predial de esgoto será executada pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real, sendo a sua conexão ao sistema público executada ou fiscalizada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§4º. Quando o ramal predial de água ou o ramal predial de esgoto for executado com material adquirido pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, a instalação deverá, no ato da ligação, ser incorporada ao sistema operado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 41. O ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto deverá ser dimensionado de modo a garantir o atendimento satisfatório ao imóvel.

§1º. O ramal predial terá diâmetros mínimo de 19 mm (dezenove milímetros) ou 3/4" (três quartos de polegada) e o ramal coletor terá o diâmetro mínimo de 100 mm (cem milímetros). O ramal predial deverá atender ao padrão do PRESTADOR DE SERVIÇO, conforme Manual de Procedimentos para Aprovação de Projetos Hidrossanitários em Edificações do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. Deverá ser requerida ao PRESTADOR DE SERVIÇO qualquer mudança dos diâmetros dos ramais predial e coletor, desde que devidamente justificado através de cálculos hidráulicos elaborados pelo projetista da parte interessada e aprovado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 42. Não é permitida qualquer intervenção no ramal predial de água, inclusive no quadro do hidrômetro, ficando o infrator sujeito a multa prevista na Tabela de Infrações.

§1º. Os danos causados por intervenção do usuário nos ramais predial e coletor serão reparados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, por conta do usuário.

§2º. A restauração de passeios, muros, lajes e revestimentos, cuja danificação tenha decorrido da instalação ou reparos dos ramais predial e coletor, será executada pelo usuário, podendo, excepcionalmente, ser executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO às expensas do usuário.

§3º. As substituições dos ramais predial e coletor, para troca de diâmetro ou de posição, serão executadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, por conta do usuário, quando for conveniência deste, e solicitadas no PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 43. É vedada a intervenção do usuário no ramal predial de esgoto, estando sujeito à multa prevista na Tabela de Infrações.

§1º. Os danos causados por intervenção do usuário nos ramais predial e coletor serão reparados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, por conta do usuário.

§2º. A restauração de passeios, muros, lajes e revestimentos, cuja danificação tenha decorrido da instalação ou reparos dos ramais predial e coletor, será executada pelo usuário, podendo, excepcionalmente, ser executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO às expensas do usuário.

§3º. As substituições dos ramais predial e coletor, para troca de diâmetro ou de posição, serão executadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, por conta do usuário, quando for conveniência deste, e solicitadas no PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 44. A ligação cuja instalação predial necessitar passagem da canalização através de imóveis de terceiros somente será atendida pelo PRESTADOR DE SERVIÇO mediante apresentação, por parte do interessado, da autorização do proprietário do imóvel ou titular de outro direito real sobre o imóvel, podendo o PRESTADOR DE SERVIÇO indicar condicionantes que devam constar do documento de autorização.

Art. 45. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto a pedido do usuário será por ele custeada, salvo nos casos previstos no parágrafo único deste artigo.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando houver necessidade de renovação parcial ou total do ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto, por motivos técnicos ou de deterioração, a despesa correspondente será custeada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 46. O abastecimento predial será feito por meio de um só ramal, derivado da rede de abastecimento de água existente na testada do imóvel, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

§1º. Por solicitação do usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, existindo condições técnicas definidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, poderá o

abastecimento ser feito por mais de um ramal predial, para um mesmo prédio, ou para mais de um prédio situado em um mesmo lote, desde que esses ramais abasteçam economias distintas e não estejam interligadas.

§2º. As ligações decorrentes de interligações posteriores não autorizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO poderão acarretar a suspensão do abastecimento de água e a aplicação de multa ao usuário prevista na Tabela de Infrações prevista no CONTRATO DE CONCESSÃO.

§3º. Em casos especiais, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇO, em que o imóvel seja de esquina ou tenha fundos para o outro logradouro ou via pública, o ramal predial poderá ser ligado lateralmente ou pelos fundos.

§4º. Excepcionalmente o PRESTADOR DE SERVIÇO poderá autorizar a ligação de água pelo terreno dos fundos, desde que haja conveniência técnica e servidão de passagem legalmente estabelecida.

§5º. As dependências isoladas (lojas, etc), com frente para via ou logradouro público, situadas em pavimento térreo, poderão ter, cada uma, a sua própria ligação de água e o seu próprio ramal coletor, quando as condições técnicas estabelecidas neste Regulamento o permitirem.

Art. 47. A cada imóvel corresponderá um único ramal predial de esgoto ligado à rede pública existente.

§1º. No caso de haver duas ou mais edificações construídas no mesmo terreno, estas poderão ser esgotadas pelo mesmo ramal predial de esgoto.

§2º. No caso de condomínios, as novas edificações adotarão padrões de sustentabilidade ambiental que incluam, entre outros procedimentos, a medição individualizada do consumo hídrico por unidade imobiliária.

§3º. Os prédios, edifícios e condomínios que foram construídos sem a individualização da medição até a entrada em vigor da Lei Federal nº 13.312, de 12 de julho de 2016, ou em que a individualização for inviável, pela onerosidade ou por razão técnica, poderão instrumentalizar contratos especiais com o PRESTADOR DE SERVIÇO, nos quais serão estabelecidas as responsabilidades, os critérios de rateio e a forma de cobrança.

§4º. Em casos especiais, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇO, em que o imóvel seja de esquina ou tenha fundos para o outro logradouro ou via pública, o ramal coletor poderá ser ligado lateralmente ou pelos fundos.

§5º. O esgotamento de edificações através de terreno de outra propriedade, situado em cota inferior, somente poderá ser levado a efeito quando houver conveniência técnica e servidão de passagem legalmente estabelecida.

SEÇÃO III DOS RESERVATÓRIOS

Art. 48. Por motivo de ordem técnica, o PRESTADOR DE SERVIÇO cientificará o usuário, por escrito, sobre a necessidade de instalação de reservatório domiciliar com o objetivo de regular o abastecimento, devendo aquele ser projetado e instalado de acordo com as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

§1º. Para melhorar a condição do abastecimento de água e do adequado funcionamento das instalações hidráulicas, para todas as edificações atendidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, é obrigatório o uso de reservatório (caixa d'água) com capacidade mínima de 500 (quinhentos) litros.

§2º. Em edificação residencial padrão, habitada por mais de 2 (duas) pessoas, o volume do reservatório (caixa d'água) deverá ser calculado com a capacidade de 200 (duzentos) litros por morador.

§3º. Nos casos de outros tipos de uso da edificação, o volume por pessoa do reservatório (caixa d'água) deverá ser calculado de acordo com a ocupação, atendendo normas da ABNT e/ou do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§4º. Os volumes de água previstos para combate e/ou prevenção de incêndio serão determinados pelo projetista de acordo com normas da ABNT, regras técnicas e legislações pertinentes, Corpo de Bombeiros e outras entidades competentes. Estes volumes de combate a incêndio serão acrescentados às capacidades determinadas neste artigo, e serão aprovados pelo Corpo de Bombeiros, nos projetos específicos de combate a incêndio.

§5º. A fim de preservar a potabilidade da água, os reservatórios deverão ser dotados de tampas para evitar contaminação da água, além de seguir outras instruções pertinentes da ABNT.

§6º. Os reservatórios deverão ser limpos a cada 6 (seis) meses, ficando sujeitos à fiscalização da AGESAN-RS ou de outras entidades responsáveis. É responsabilidade do proprietário ou usuário, a limpeza de reservatórios prediais.

§7º. As edificações com mais de 2 (dois) pavimentos, acima do nível da rua, deverão ser providas de reservatório inferior, a ser alimentado diretamente pela rede distribuidora

e situado em local de fácil acesso, de onde a água será elevada mecanicamente para reservatório superior, a partir do qual será feita a distribuição dela.

TÍTULO III DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO I DA CLASSIFICAÇÃO DAS ECONOMIAS

Art. 49. Para fins de tarifação, as economias classificam-se, conforme a categoria de uso, em:

I – RESIDENCIAL A E A1: unidade consumidora de uso exclusivamente residencial, com serviço remunerado por TARIFA SOCIAL.

II – RESIDENCIAL B: unidade consumidora de uso exclusivamente residencial.

III – COMERCIAL C1: unidade de uso comercial por microempreendedor individual, com área máxima de 50 m² (cinquenta metros quadrados).

IV – COMERCIAL C1, abrangendo:

a) unidade de uso comercial não enquadrada na categoria COMERCIAL C1.

b) unidade que, não importando de que natureza ou finalidade, que não se enquadre nas categorias "residencial", "industrial" ou "pública".

IV – INDUSTRIAL: unidade na qual se desenvolva atividades de natureza industrial.

V – PÚBLICA: unidade ocupada para exercício de atividade de entidade da Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual ou Municipal, de direito público.

§1º Os critérios para obtenção do benefício da tarifa residencial social são:

a) Unidade usuária classificada como residencial.

b) Consumo mensal até 10 m³ (dez metros cúbicos) de água por mês.

c) Estar inscrito no CADUNICO.

d) Renda classificada como baixa renda, que compreende a renda familiar de até meio salário-mínimo mensal vigente à época por pessoa.

§2º As tarifas aplicáveis às categorias tarifárias e a metodologia de cálculo do valor devido pela contraprestação do serviço prestado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO constam do Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO.

CAPÍTULO II DO CADASTRO

Art. 50. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá organizar e manter atualizado e informatizado cadastro de ligações.

Art. 51. As economias integrantes de imóveis ligados serão cadastradas individualmente, de acordo com sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 52. Constarão do cadastro, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

a) nome completo.

b) número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física – CPF e número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação oficial, para pessoas físicas.

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, para pessoas jurídicas.

II – endereço da ligação, incluindo o nome do município.

III – identificação das categorias de uso da ligação.

IV – data de início do fornecimento.

V – informações relativas aos sistemas de medição.

VI – históricos de leitura e de faturamento referentes às últimas 60 (sessenta) competências consecutivas e completas, arquivados em meio magnético.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá disponibilizar, no mínimo, os 12 (doze) últimos históricos referidos no inciso VI deste artigo para consulta em tempo real.

Art. 53. Sempre que ocorrer qualquer mudança de categoria de uso e/ou número de economias de um imóvel, o cadastro deverá incorporar, de imediato, a correspondente alteração da característica desse imóvel.

§1º. O cancelamento de economias ou mudança de categoria somente será efetuado mediante autorização do PRESTADOR DE SERVIÇO, em razão de requerimento do interessado ou de ofício em decorrência de fiscalização, não retroagindo a faturamentos anteriores, ressalvado o disposto no §4º deste artigo.

§2º. Cabe ao usuário informar toda e qualquer mudança em relação ao uso do imóvel bem como ao número de economias e requerer ao PRESTADOR DE SERVIÇO a adequação de categoria dos serviços.

§3º. Poderá ocorrer de ofício a mudança, sempre que se verificar ser a água utilizada para fins diferentes dos previstos na respectiva categoria.

§4º. Identificada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO qualquer mudança de uso do imóvel ou do número de economias, sem a sua devida comunicação, o usuário ou proprietário estará sujeito à multa e às cobranças retroativas à data da mudança do uso do imóvel ou do número de economias.

CAPÍTULO III DAS LIGAÇÕES

SEÇÃO I DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 54. As ligações de água e/ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial a partir da solicitação dos requerentes.

§1º. Cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇO informar, mediante notificação específica emitida em até 10 (dez) dias úteis, a viabilidade técnica da ligação.

§2º. Não existindo viabilidade técnica para a nova ligação, a notificação deverá informar os motivos do indeferimento do pedido de ligação.

§3º. Nos casos de viabilidade técnica, o PRESTADOR DE SERVIÇO cientificará o requerente quanto à obrigatoriedade de:

I – apresentação de CPF e documento de identidade para pessoa física, CNPJ e contrato social para pessoa jurídica, devidamente registrado na Junta Comercial, e documentação comprobatória da posse, da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

II – apresentação de Autorização da Prefeitura Municipal para a abertura de vala com a numeração do imóvel e identificação do autorizado, bem como declaração de que não se trata de parcelamento de solo.

III – observância, nas instalações hidrossanitárias do imóvel, das normas específicas e das normas expedidas pela ABNT.

IV – instalação pelo interessado, quando exigido pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, em locais apropriados de livre e fácil acesso, das caixas e/ou nichos padrões destinados à

instalação de hidrômetros e/ou outros equipamentos necessários à medição do consumo de água.

V – fornecimento de informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na economia e a necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes.

VI – apresentação de licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando exigido por legislação específica.

§4º. O requerente deverá apresentar a documentação solicitada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§5º. O prazo de efetivação da conexão à rede de distribuição de água e/ou a rede de esgotamento sanitário será de 7 (sete) dias a contar da apresentação da documentação exigida.

Art. 55. Em se tratando de terrenos cedidos por entes ou órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, as ligações serão feitas em nome do requerente, que na condição de ocupante daqueles, além de se identificar, deverá apresentar documentação fornecida pela autoridade competente, comprovando a respectiva cedência e autorização para ligação.

Art. 56. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos, à quitação ou ao parcelamento dos referidos débitos.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO não poderá condicionar a religação ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ou não autorizado pelo usuário, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 57. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar, por ocasião da efetivação do pedido de fornecimento ou sempre que solicitado, as 6 (seis) opções disponíveis para vencimento da fatura ou mudança de categoria de uso e prestar as informações necessárias e adequadas a cada caso, cabendo ao usuário formular sua opção.

§1º. A alteração do cadastro de vencimento alternativo poderá ser efetuada até duas vezes a cada período de 12 (doze) meses, contados da data da primeira opção.

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá promover as alterações da categoria de uso mediante processo administrativo devidamente comunicado ao usuário.

§3º. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO for aumentar a quantidade de categorias no mesmo cadastro, deverá realizar uma vistoria no local com a presença do usuário.

Art. 58. As ligações de água, ou água e esgoto aos condomínios, somente serão efetuadas mediante apresentação de convenção de condomínio devidamente registrada.

PARÁGRAFO ÚNICO. Em se tratando de edifícios pertencentes a um só usuário proprietário, a ligação será realizada em seu nome.

Art. 59. Atendidas as disposições dos artigos anteriores, os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão conectados.

Art. 60. O PRESTADOR DE SERVIÇO executará as ligações definitivas de água e/ou esgoto, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO cobrará do usuário os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo os valores constantes do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§2º. Nos casos de condomínios, o PRESTADOR DE SERVIÇO fornecerá água em uma única ligação com um único ponto de entrega ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, independente da medição das economias serem individualizadas, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§3º. Para a individualização das ligações de condomínios, as adequações das instalações internas são de responsabilidade do usuário, atendendo aos requisitos técnicos do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§4º. 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.

§5º. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá executar as ligações definitivas de esgotos através de autorização de passagem ou nas passagens de servidão, de acordo com os termos do artigo 38.

§6º. Em situações específicas, mediante celebração de contrato próprio com o usuário, o PRESTADOR DE SERVIÇO poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§7º. O PRESTADOR DE SERVIÇO instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

Art. 61. As ligações destinadas a atender a imóveis onde são desenvolvidas atividades de natureza industrial ficarão subordinadas à disponibilidade do sistema de abastecimento de água e à capacidade do sistema de esgotamento sanitário, obedecidas às disposições do artigo 37 e seus parágrafos.

§1º. As ligações de que trata este artigo, dependendo das características das atividades desenvolvidas no imóvel, deverão ser executadas através de ramais exclusivos e de acordo com as normas aplicáveis.

§2º. Não será admitido um único ramal predial e/ou um único ramal coletor quando as economias envolverem, além das Categorias Residencial e Comercial, a Categoria Industrial.

SEÇÃO II

DAS LIGAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO

Art. 62. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá considerar como fornecimento provisório o que se destinar ao atendimento de eventos temporários, tais como feiras, circos, parques de diversões, exposições, eventos e similares, e obras públicas cuja atividade posterior não necessite do uso dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, estando o atendimento condicionado à disponibilidade dos serviços.

§1º. Correrão por conta do usuário temporário as despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, bem como as relativas aos respectivos serviços de ligação e desligamento, sendo exigido, a título de garantia, o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de água e/ou de esgotamento sanitário previsto, pelo período em que durar o evento.

§2º. O uso dessas ligações será concedido para um prazo mínimo de 1 (um) mês, podendo ser prorrogado por iguais períodos, a requerimento dos usuários temporários,

sendo o faturamento e a cobrança pela prestação de serviços conforme disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO.

§3º. Todas as ligações de uso temporário deverão ser hidrometradas.

SEÇÃO III DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Art. 63. O contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, destinado a regular as relações entre o PRESTADOR DE SERVIÇO e o responsável pela ligação, deverá ser disponibilizado aos usuários de forma individual ou pelo sítio eletrônico do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º. As ligações de água e esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título.

§2º. Quando houver alteração de titularidade do imóvel, as instalações de água e/ou de esgoto deverão ser inspecionadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, que manterá os registros em arquivo.

§3º. A carta de serviços do PRESTADOR DE SERVIÇO, elaborada por esse, será citada no contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e ficará à disposição para consultas no site do PRESTADOR DE SERVIÇO na rede mundial de computadores e no local de atendimento comercial do PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 64. O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇO e o usuário do serviço será efetuado nas seguintes hipóteses:

I – por ação do usuário, mediante pedido de cancelamento dos serviços, observado o cumprimento da legislação e dos instrumentos contratuais cabíveis, nas seguintes hipóteses:

- a) De demolição da edificação ou fusão de ligações.
- b) Interdição judicial ou administrativa da edificação sem condições de habitabilidade ou uso.
- c) Desapropriação de imóvel por interesse público.

II – por ação do PRESTADOR DE SERVIÇO, após 90 (noventa) dias da suspensão do fornecimento, nos casos previstos no artigo 86 deste regulamento.

§1º. Para imóveis de uso sazonal o limitador estabelecido no inciso II deste artigo fica fixado em 12 (doze) meses.

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO não poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos, restando assegurada a cobrança pelos meios extrajudiciais e judiciais cabíveis.

§3º. O usuário deverá, no prazo de 10 (dez) dias, solicitar a alteração cadastral em caso de extinção da posse ou do direito e consequente desocupação do imóvel, como no caso de resolução do contrato de locação.

CAPÍTULO IV

DA APURAÇÃO DO CONSUMO, DO FATURAMENTO E DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

SEÇÃO I DOS MEDIDORES

Art. 65. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá instalar equipamentos de medição nas ligações, exceto quando a instalação destes não puder ser feita em razão de problemas técnicos intransponíveis devidamente justificados.

§1º. É obrigatório o uso de hidrômetro em todo o ramal predial, de acordo com o padrão estabelecido na Resolução de Procedimentos para Aprovação de Projetos Hidrossanitários em Edificações do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. Os hidrômetros serão instalados exclusivamente pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, devendo o quadro ser instalado de acordo com o padrão de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇO, conforme Manual de Procedimentos para Aprovação de Projetos Hidrossanitários em Edificações do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§3º. Nas situações em que o imóvel for abastecido por solução alternativa, conforme Portaria MS nº 2914, de 12 de dezembro de 2011, poderá o PRESTADOR DE SERVIÇO instalar hidrômetro para medição do volume de água consumido para fins de cobrança de serviços básicos e tarifa de esgoto, cujos custos serão suportados pelo usuário.

§4º. Correrão por conta do usuário as mudanças de localização do hidrômetro, se executadas por conveniência deste ou por exigência do PRESTADOR DE SERVIÇO, mediante prévio pagamento das despesas orçadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, de acordo com o padrão de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇO, conforme Manual de Procedimentos para Aprovação de Projetos Hidrossanitários em Edificações.

Art. 66. O hidrômetro e demais equipamentos de medição são propriedade do PRESTADOR DE SERVIÇO, sendo fornecidos e instalados devidamente lacrados por ela ou órgão metrológico oficial, as suas expensas, exceto quando previsto em normas específicas.

§1º. Fica a critério do PRESTADOR DE SERVIÇO a definição dos hidrômetros e dos demais equipamentos de medição consoante as condições de operação e instalação em local de fácil acesso, bem como sua substituição, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento e em normas específicas do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. A manutenção e substituição dos hidrômetros cujos defeitos decorram do desgaste normal de seus mecanismos será executada sem qualquer ônus para o usuário.

§3º. A substituição de equipamentos de medição deverá ser informada, por meio de comunicado específico, no endereço da ligação ou no alternativo, por ocasião da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§4º. O hidrômetro terá sua guarda e conservação sob a responsabilidade do proprietário ou usuário do imóvel onde estiver instalado.

Art. 67. Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas somente poderão ser rompidos por representante legal do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º. Caso ocorra, e não sendo constatada ausência ou redução no consumo, o usuário estará sujeito ao pagamento da tarifa de troca dos lacres prevista na tabela de serviços prevista no CONTRATO DE CONCESSÃO.

§2º. Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres instalados em decorrência de conduta imputável ao usuário, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa em conformidade com o disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO.

§3º. Em qualquer caso, deverá ser avaliada a suposta fraude, em processo administrativo específico do PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 68. A verificação periódica do hidrômetro na ligação deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o usuário assegurar o livre acesso ao local em que se encontra instalado.

PARÁGRAFO ÚNICO. Somente servidores do PRESTADOR DE SERVIÇO ou pessoas devidamente autorizadas por esse, poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.

Art. 69. O usuário poderá exigir a aferição do hidrômetro, a qualquer tempo, comprometendo-se a acompanhar o processo de retirada do medidor.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá acondicionar o hidrômetro em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento devidamente assinado pelas partes, e posteriormente encaminhá-lo ao órgão competente.

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá encaminhar ao usuário uma via do laudo técnico da aferição, informando as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§3º. Será admitida uma variação percentual equivalente ao índice estabelecido por Portaria do INMETRO, na precisão de registro dos hidrômetros, em condições normais de funcionamento. ocorrendo variação fora dos limites estabelecidos por esta Portaria, proceder-se-á conforme procedimento estabelecido pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§4º. No caso de o hidrômetro não apresentar defeitos, segundo os padrões acima estabelecidos, arcará o usuário com as despesas de substituição do hidrômetro e aferição do aparelho retirado, conforme tabela vigente.

§5º. É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇO parcelar o saldo devido ao usuário, exceto se o montante a devolver exceder o valor da fatura subsequente, respeitado o valor mínimo para emissão da fatura.

§6º. As aferições de hidrômetro serão executadas pelo departamento competente do PRESTADOR DE SERVIÇO, em banca devidamente certificada pelo INMETRO, ou pela AGESAN-RS facultado o acompanhamento pelo usuário.

§7º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar ao usuário, por escrito, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da aferição do hidrômetro.

§8º. O proprietário ou usuário deve providenciar vistoria hidráulica nas instalações do imóvel antes de requerer a aferição do hidrômetro, na qual deverá ser apresentada ao PRESTADOR DE SERVIÇO.

SEÇÃO II

DA MEDIÇÃO, DO FATURAMENTO E DA RECUPERAÇÃO DE CONSUMO

Art. 70. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Qualquer modificação das datas do calendário deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito.

Art. 71. O PRESTADOR DE SERVIÇO efetuará as leituras, desprezadas as frações de metro cúbico, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 36 (trinta e seis) dias, de acordo com o calendário respectivo.

§1º. A fração do faturamento correspondente ao serviço básico não será computada na primeira fatura de serviços, cujo período de faturamento for inferior a 10 (dez) dias.

§2º. Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo, 15 (quinze) e, no máximo, 47 (quarenta e sete) dias, devendo a modificação ser comunicada aos usuários, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§3º. Extrapolado o prazo normal máximo de 36 (trinta e seis) dias, gerado pela necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, disposto no §2º deste artigo, não deverá incidir exponencial nos casos que extrapolem o consumo – exceto casos em que a média do imóvel seja superior a 20 m³ (vinte metros cúbicos).

§4º. No caso de suspensão dos serviços a pedido do usuário serão apurados os débitos existentes e procedida a leitura do consumo no prazo máximo de 5 (cinco) dias, os quais servirão para a emissão da fatura final cuja quitação gerará a suspensão.

§5º. Os débitos referidos no §4º deste artigo não abrangem os que são objeto de discussão administrativa ou judicial, bem como os oriundos dos Termos de Parcelamento de Dívida referidos no artigo 117 deste Regulamento.

Art. 72. O imóvel que for constituído por economias enquadradas em categorias de uso distintas e possuir um único hidrômetro terá seu consumo medido rateado, proporcionalmente, pela quantidade das economias cadastradas no respectivo imóvel.

Art. 73. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá realizar a leitura em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos para imóveis localizados em áreas rurais, desde que haja a concordância prévia do usuário.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá realizar a leitura no terceiro ciclo, efetuando os ajustes de faturamento a crédito e/ou a débito do usuário, comparativamente com as faturas mensais emitidas.

Art. 74. Tratando-se de imóvel de uso sazonal e nos casos de impossibilidade de leitura, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá efetuar o faturamento determinando o consumo de água com base no disposto no artigo 78.

§1º. Nos imóveis de uso sazonal não será interrompido o faturamento cujo fornecimento tiver sido suspenso em virtude da aplicação do artigo 86 deste Regulamento.

§2º. Para os imóveis de uso sazonal, o valor correspondente ao serviço básico continuará sendo faturado por até 12 (doze) meses.

Art. 75. Em caso de retirada do hidrômetro, por período de até 30 (trinta) dias, para fins de aferição ou por motivo de deficiência atribuível ao PRESTADOR DE SERVIÇO, o faturamento relativo a esse período será efetuado com base no disposto no artigo 78.

PARÁGRAFO ÚNICO. Nos casos em que a ligação permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o equipamento de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva do PRESTADOR DE SERVIÇO, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto no inciso II do artigo 97.

Art. 76. Ocorrendo impossibilidade de leitura do hidrômetro, em decorrência de anormalidade no medidor, impedimento de acesso a ele ou outras contingências impeditivas, o valor faturável de consumo de água e/ou esgotamento sanitário será determinado conforme disposto no artigo 78.

§1º. Este procedimento somente poderá ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de leitura, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇO comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso aos equipamentos de medição, quando couber.

§2º. O acerto de faturamento, referente ao período em que a leitura não foi efetuada, deverá ser realizado até o terceiro ciclo consecutivo de leitura.

§3º. Após o quarto ciclo de leitura consecutivo e enquanto perdurar a anormalidade no medidor não atribuível ao usuário, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto

no inciso II do artigo 97, sem possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

§4º. A partir do quarto ciclo de leitura consecutivo e enquanto perdurar o impedimento de acesso ao hidrômetro atribuído ao usuário, o faturamento deverá ser efetuado nos termos do artigo 78.

Art. 77. Comprovada a deficiência no hidrômetro e na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis por meio de avaliação técnica, o PRESTADOR DE SERVIÇO aplicará o disposto no artigo 78.

§1º. Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base o volume medido no primeiro ciclo de leitura posterior à instalação do novo hidrômetro.

§2º. Salvo discussão administrativa ou judicial, o período máximo, para fins de faturamento, não poderá ultrapassar a 1 (um) ciclo de leitura, incluída a data da constatação de irregularidade, se for o caso.

Art. 78. Nos ciclos de leitura em que o PRESTADOR DE SERVIÇO não efetuar a medição ou necessitar estimar um volume, excluída a hipótese prevista no artigo 65, será emitida fatura, utilizando os seguintes critérios:

- I – pela média dos últimos 12 (doze) consumos faturados.
- II – em caso de ligação nova ou que não disponha de medição em 12 (doze) ciclos de leitura, excepcionalmente, será utilizada a média dos registros de consumo faturado disponíveis, vedada a utilização de consumos de usuário(s) anterior(es).

SEÇÃO III

DA APURAÇÃO DE IRREGULARIDADE E DA REVISÃO DO FATURAMENTO

Art. 79. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, o PRESTADOR DE SERVIÇO emitirá “Auto de Constatação de Irregularidade”, em formulário próprio, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:

- I – identificação do usuário do serviço.
- II – código do imóvel.
- III – endereço do imóvel.
- IV – categoria de uso.

V – descrição detalhada, em linguagem clara, do tipo de irregularidade e/ou dos danos aos equipamentos e instalações, bem como do dispositivo normativo infringido.

VI – identificação e assinatura do responsável pela lavratura do Auto.

VII – data e hora da lavratura do Auto.

VIII – assinatura do usuário ou, na sua ausência, de pessoa presente no imóvel, com a respectiva identificação.

IX – campo próprio para requerimento de avaliação técnica pelo usuário e a informação de que caberá a ele o pagamento do custo correspondente a uma aferição de hidrômetro, conforme Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços, em caso de confirmação da irregularidade.

§1º. A efetiva constatação será realizada em vistoria da ligação por equipe própria do PRESTADOR DE SERVIÇO, consubstanciada por evidências como fotografias de boa nitidez e outros recursos visuais tomados no momento da vistoria, com indicação da respectiva data, identificação do imóvel, da irregularidade descrita no Auto de Constatação de Irregularidade, e, salvo impedimento justificado, da numeração do hidrômetro.

§2º. O “Auto de Constatação de Irregularidade” será emitido pelo PRESTADOR DE SERVIÇO na data da efetiva constatação, sob pena de inviabilizar o direito de cobrança decorrente da irregularidade.

§3º. Será entregue ao usuário, no ato de sua lavratura, uma via do Auto de Constatação de Irregularidade.

§4º. Em caso de ausência do usuário ou recusa no recebimento ou assinatura do Auto de Constatação de Irregularidade, o fato será certificado pelo preposto do PRESTADOR DE SERVIÇO na frente do documento, que será remetido por via postal ao usuário com aviso de recebimento no prazo de até 15 (quinze) dias, juntamente com o comunicado de que trata o artigo 80.

§5º. Caso o usuário opte pela realização de avaliação técnica, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar-lhe, por escrito, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da avaliação técnica de modo a facultar seu acompanhamento.

§6º. Se a irregularidade for comprovada, o usuário pagará o custo da avaliação técnica, equivalente ao custo de uma aferição de hidrômetro, conforme Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços.

Art. 80. Constatada a irregularidade, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá enviar ao usuário comunicado com aviso de recebimento no qual constem, no mínimo, os seguintes elementos:

I – identificação do usuário do serviço.

II – endereço do imóvel.

III – categoria de uso.

IV – critérios adotados para a revisão do faturamento e para o ressarcimento de danos, quando couber.

V – tarifa utilizada na revisão do faturamento, quando couber.

VI – memória descritiva dos cálculos da revisão de faturamento e/ou do ressarcimento, quando couber.

VII – dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário.

VIII – informação ao usuário do direito de recurso ao PRESTADOR DE SERVIÇO e à AGESAN-RS, bem como os respectivos prazos.

IX – disponibilidade do expediente administrativo ao usuário para consulta ou extração de cópias.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para a comprovação da irregularidade, o PRESTADOR DE SERVIÇO utilizará recursos visuais referidos no artigo 79, §1º deste Regulamento.

Art. 81. A retirada do medidor, quando necessária, deverá ser realizada na presença do usuário ou de seu representante, mediante entrega do respectivo comprovante, ou, na ausência destes, perante testemunha sem vínculo com o PRESTADOR DE SERVIÇO, que será devidamente identificada e assinará o comprovante.

PARÁGRAFO ÚNICO. O medidor será colocado em invólucro lacrado no ato da retirada, devendo ser preservado nessa condição até o encerramento do processo ou até a eventual realização de avaliação técnica.

Art. 82. Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá apresentar defesa por escrito junto ao PRESTADOR DE SERVIÇO, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data do recebimento do Auto de Constatação de Irregularidade de que trata o artigo 80 deste Regulamento.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deliberará no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da defesa, cuja decisão deverá ser comunicada ao usuário, por escrito, com apresentação clara dos respectivos motivos, constando expressamente a possibilidade de recurso à AGESAN-RS.

§2º. O recurso à AGESAN-RS suspende a cobrança e a inscrição nos cadastros de proteção ao crédito desde que ocorra em até 15 (quinze) dias contados da ciência do usuário em face a decisão do PRESTADOR DE SERVIÇO ou ao máximo até o vencimento da fatura onde restar os valores lançados.

§3º. Os processos administrativos de infração, tratados nesta seção, quanto finalizados sem manifestação do usuário dentro dos prazos dispostos no §2º, poderão ser revisados somente com a abertura de processo via AGESAN-RS, a qualquer tempo, respeitados os prazos máximos definidos na legislação vigente, sendo viabilizadas as contrarrazões por parte do PRESTADOR DE SERVIÇO, que poderá sugerir a manutenção do entendimento original ou reformar a decisão cancelando ou devolvendo os valores faturados de forma simples.

§4º. Serão retificadas as contas erradas em virtude de defeitos de funcionamento de hidrômetro, emissão indevida ou lapso de leitura, sendo lançada na(s) fatura(s) subsequente(s) a diferença de valores apurada.

§ 5º. As retificações por inexatidão percentual do hidrômetro incidirão sobre todas as contas, a partir da conta reclamada, até a devida correção do aparelho.

Art. 83. A aplicação de multa pelo PRESTADOR DE SERVIÇO em conformidade com a Tabela de Infrações não obsta a cobrança cumulativa pelos eventuais danos constatados no equipamento de medição e demais instalações, bem como a revisão do faturamento, quando cabível.

PARÁGRAFO ÚNICO. Comprovado no processo que a irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual usuário, a este somente serão faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem a incidência adicional de multa.

Art. 84. A revisão de faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados mediante um dos seguintes critérios, aplicados sucessivamente:

I – média dos 12 (doze) consumos faturados de água ocorridos nos últimos ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade.

II – determinação dos consumos de água por meio de estimativa realizada em outras unidades com idêntica classificação tarifária e consumo médio similar.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para fins de revisão do faturamento decorrente de procedimentos irregulares de que trata o artigo 79, o período de duração da

irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de água.

Art. 85. Caso o PRESTADOR DE SERVIÇO tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

- I – em caso de faturamento a menor, a diferença será cobrada na fatura subsequente.
- II – em caso de faturamento a maior, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo previsto no artigo 206, §3º, IV do Código Civil.

§1º. Nos casos de faturamento a maior, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente, acrescido de juros contados a partir da data do pagamento.

§2º. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, será considerado o montante do consumo apurado e utilizada a tabela tarifária vigente na data da cobrança ou da devolução, conforme o caso.

CAPÍTULO V

DA SUSPENSÃO, DA SUPRESSÃO DO FORNECIMENTO E DA RELIGAÇÃO

Art. 86. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá suspender o fornecimento após prévia comunicação ao usuário, quando verificar a ocorrência de qualquer das seguintes situações:

- I – interdição da obra ou imóvel.
- II – paralisação de construção.
- III – não atendimento às medidas de contingência e de emergência.
- IV – falta ou atraso de pagamento de qualquer das seguintes obrigações:
 - a) fatura relativa à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
 - b) encargos e serviços vinculados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados mediante autorização do usuário.
 - c) serviços diversos cobráveis estabelecidos no artigo 115.
 - d) sanções, indenizações, revisão de faturamento e parcelas não pagas de parcelamento.

V – impedimento do livre acesso ao quadro, ou às instalações de equipamentos de medição do PRESTADOR DE SERVIÇO, após notificação.

VI – irregularidades nas instalações prediais que possam afetar a eficiência dos serviços do PRESTADOR DE SERVIÇO.

VII – derivação do ramal predial antes do quadro.

VIII – derivação ou ligação interna de água e/ou da canalização do esgoto para outro prédio e/ou economia.

IX – emprego de bombas de sucção diretamente ligadas a hidrômetros, ramais ou distribuidores, salvo exceções estabelecidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

X – interconexões perigosas suscetíveis de contaminarem os distribuidores públicos e causarem danos à saúde de terceiros.

XI – a pedido expresso do usuário, tratando-se de imóvel, comprovadamente desocupado, mantida a cobrança da tarifa pela disponibilidade do serviço.

XII – intervenção indevida no ramal predial de água e/ou ramal coletor de esgoto.

§1º. No caso previsto no inciso II, a suspensão será concedida a pedido do usuário, mediante quitação de todos os débitos.

§2º. No caso previsto no inciso IV, o usuário terá prévio conhecimento da possibilidade de suspensão mediante notificação de débito ou outro documento específico, podendo o PRESTADOR DE SERVIÇO suspender o serviço a partir do quinto dia da comunicação, sendo a suspensão realizada em no máximo até 90 (noventa) dias do prazo estipulado na notificação. Caso ultrapasse os 90 (noventa) dias, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar novamente o usuário.

§3º. Em casos de eventual cobrança administrativa, o prazo do §2º deste artigo passará a ser contado a partir da decisão administrativa final e, nos processos judiciais, a partir do trânsito em julgado da respectiva decisão.

§4º. No caso do inciso V deste artigo, a suspensão será realizada após notificação do usuário e a constatação da impossibilidade de leitura do hidrômetro por 3 (três) ciclos de leitura consecutivos.

§5º. Nos casos previstos nos incisos VII, VIII, IX, X e XII deste artigo, além da suspensão do fornecimento, será aplicada multa ao usuário de acordo com a Tabela de Infrações.

§6º. No caso previsto no inciso XI deste artigo, a suspensão a pedido expresso do usuário, dependerá da quitação do pagamento dos débitos, de vistoria realizada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO para comprovação da desocupação do imóvel, da inexistência de fonte alternativa de abastecimento e do pagamento dos custos de

suspensão, além de declaração firmada pelo usuário do imóvel quanto ao prazo máximo da suspensão.

§7º. Na hipótese prevista no inciso XI deste artigo, o prazo de suspensão será de, no máximo, 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período e a pedido do usuário, mediante o pagamento de nova vistoria do imóvel e inexistência de débitos.

§8º. Será de responsabilidade do usuário o pagamento das despesas com o restabelecimento do abastecimento ou a religação do ramal predial.

§9º. A comunicação deverá ser por escrito, específica e de acordo com a antecedência mínima a seguir fixada:

I – 3 (três) dias para os casos previstos nos incisos I, III, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII.

II – 15 (quinze) dias para os casos previstos no inciso II. e

III – 30 (trinta) dias para os casos previstos no inciso IV.

§10. Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá efetuar a religação no prazo máximo de até 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

§11. No caso de suspensão ou supressão indevida do abastecimento por responsabilidade exclusiva do PRESTADOR DE SERVIÇO, sem justificativa plausível, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de água da categoria a que pertence a economia.

Art. 87. Ao efetuar a suspensão do abastecimento, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá entregar, no imóvel, aviso discriminando o motivo gerador e, quando pertinente, as informações referentes a cada uma das faturas que caracterizam a inadimplência.

Art. 88. Em casos de inadimplência, o PRESTADOR DE SERVIÇO não suspenderá a prestação dos serviços aos sábados, domingos e feriados (nacionais, estaduais e municipais).

Art. 89. A suspensão ou a restrição do abastecimento por falta de pagamento a usuário que preste serviço público essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, à autoridade responsável.

PARÁGRAFO ÚNICO. Considera-se como serviço público essencial, entre outros:

I – unidade hospitalar.

II – creches e escolas de ensino fundamental e médio.

III – unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo.

Art. 90. O serviço de abastecimento de água suspenso por qualquer um dos motivos previstos no artigo 86 deste Regulamento será restabelecido, observadas as condições técnicas e operacionais, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da data de regularização da situação que originou a suspensão, bem como a quitação das faturas vencidas.

PARÁGRAFO ÚNICO. Não sendo possível o atendimento no prazo e condições estabelecidos, o PRESTADOR DE SERVIÇO ficará impedida de efetuar a cobrança pela religação.

Art. 91. Fica facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇO implantar o procedimento de religação de urgência em até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual, nas localidades onde for adotado, obriga o PRESTADOR DE SERVIÇO a:

- I – informar ao usuário o valor e o prazo relativo à religação normal e de urgência. e
- II – prestar o serviço a qualquer usuário que o solicitar.

Art. 92. Ao ser suspenso o abastecimento de água, por qualquer um dos motivos previstos neste Regulamento, o hidrômetro e suas conexões poderão ser imediatamente retirados.

Art. 93. Haverá supressão do ramal predial de água nos seguintes casos:

- I – ligação clandestina.
- II – demolição ou ruína.
- III – sinistro.
- IV – comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a se constituir em uma única economia.
- V – em imóvel desocupado, comprovadamente sem condições de habitabilidade.
- VI – em imóvel unifamiliar, não condominial, a pedido expresso do usuário, mediante o pagamento de remuneração pelo serviço executado, além de comprovação, por documento hábil do serviço de vigilância sanitária local, de que a ligação de água ao imóvel poderá ser suprimida, desde que cumpridas as disposições legais pertinentes.
- VII – em 12 (doze) meses para os imóveis onde houve o encerramento da relação contratual, com o arquivamento do processo administrativo interno nesse período.

CAPÍTULO VI DO PAGAMENTO

SEÇÃO I DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 94. As faturas mensais correspondentes ao serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, conforme previsto no CONTRATO DE CONCESSÃO, compreendem:

- I – valor do serviço básico multiplicado pelo número de economias por categoria de uso, mesmo havendo apenas um hidrômetro.
- II – valor do consumo medido de água ou valor do consumo de água estimado para a categoria de uso, com a aplicação do exponencial.
- III – valor relativo ao serviço de esgotamento sanitário, incluindo a limpeza programada de sistemas individuais.
- IV – valores de serviços diversos estabelecidos no artigo 115 deste Regulamento.
- V – sanções, indenizações e revisão de faturamento.
- VI – parcelamentos de débitos firmados através de termo de reconhecimento de dívida e compromisso de pagamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para os fins deste Regulamento, consideram-se débitos pretéritos, aqueles com vencimento superior a 90 (noventa) dias.

Art. 95. A fatura de prestação dos serviços deverá conter as seguintes informações:

- I – obrigatoriamente:
 - a) nome do usuário.
 - b) código do imóvel.
 - c) classificação da categoria de uso.
 - d) endereço do imóvel.
 - e) número do hidrômetro.
 - f) leitura atual e dos últimos 6 (seis) meses.
 - g) data da leitura atual do hidrômetro.
 - h) data de apresentação e de vencimento.
 - i) componentes relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas.
 - j) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, se houver.

- k) valor total a pagar.
- l) aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos interessados, para consulta, no local de atendimento aos usuários do PRESTADOR DE SERVIÇO.
- m) indicadores referentes ao padrão de qualidade da água e de continuidade da prestação do serviço, de acordo com a legislação aplicável.
- n) discriminação dos valores devidos a título de compensação financeira nos casos de interrupção de longa duração, bem como demais informações que possam vir a ser exigidas por resolução específica da AGESAN-RS.
- o) número de telefone da Central de Teleatendimento do PRESTADOR DE SERVIÇO para solicitações e/ou reclamações.
- p) número de telefone do Serviço de Ouvidoria da AGESAN-RS.

II – quando pertinente:

- a) multa e juros de mora a título de acréscimo por impontualidade no pagamento, individualmente discriminados, conforme disposto no artigo 107 deste Regulamento.
- b) indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente.
- c) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética de consumo, nos termos do artigo 78 e o motivo da não realização da leitura.
- d) percentual do reajuste tarifário, o número da resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência nas faturas em que o reajuste incidir.

PARÁGRAFO ÚNICO. Em caso de subsídio por parte do Poder Público, tratando-se de economia residencial subsidiada, as componentes relativas ao consumo deverão apresentar a tarifa referente a cada faixa de consumo.

Art. 96. Além das informações relacionadas no artigo antecedente, fica facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇO incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 97. Os valores das tarifas e a metodologia de cálculo são aqueles constante do CONTRATO DE CONCESSÃO.

Art. 98. Havendo condições técnicas de conexão do imóvel à rede coletora de esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇO efetuará a cobrança da tarifa pela disponibilidade do

sistema, conforme dispõe a Resolução Normativa nº 007/2019 – AGESAN-RS ou Resolução Normativa que porventura venha a ser publicada em substituição durante a vigência deste Regulamento, emitida pela AGESAN-RS, perdurando a cobrança até a conexão do imóvel à rede pública de esgotamento.

Art. 99. Para fins de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, o valor da respectiva tarifa resultará da multiplicação do volume de água faturado pelo preço do metro cúbico de esgoto (esgoto coletado, tratado ou disponibilidade do sistema) da categoria, conforme definido na estrutura tarifária prevista no CONTRATO DE CONCESSÃO.

§1º. O faturamento previsto no caput será realizado com base no volume de água faturado da economia e, em se tratando de fonte alternativa regular de abastecimento, pelo volume medido ou estimado, conforme o caso.

§2º. Não se aplica o disposto no caput deste artigo para a cobrança de esgotos industriais sujeitos a regramento específico, tampouco a casos de sistema misto e de solução individual aprovados pela AGESAN-RS.

Art. 100. Em situações distintas daquelas estabelecidas no artigo 102, poderão ser cobradas tarifas diferenciadas para o serviço de coleta e afastamento de esgoto e para o serviço de tratamento e destinação final, inclusive na modalidade solução individual, desde que previamente homologadas pela AGESAN-RS.

PARÁGRAFO ÚNICO. Não se aplica o disposto no caput deste artigo para o caso dos esgotos industriais sujeitos a regramento específico.

Art. 101. Em se tratando de fonte alternativa de abastecimento de água, o interessado deverá oferecer todas as condições para instalação do hidrômetro. na ausência do hidrômetro, o consumo de água, por economia, será estimado de acordo com a classificação das categorias de uso ou finalidade de ocupação.

§1º. Nas edificações que possuam sistema próprio de suprimento de água (solução alternativa) é proibido, em qualquer circunstância, conexão destas instalações com as instalações domiciliares ligadas à rede pública.

§2º. O abastecimento de água por meio de solução alternativa própria, somente poderá ser utilizado em locais ainda não abastecidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, condicionada esta permissão ao atendimento das normas de controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano estabelecidos pelo Ministério da Saúde,

demais legislações pertinentes e de acordo com o Manual de Procedimentos para Aprovação.

§3º. Qualquer solução alternativa não poderá estar interligada com o sistema de abastecimento de água do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§4º. O PRESTADOR DE SERVIÇO não se responsabiliza pela qualidade e pela quantidade das soluções alternativas de abastecimento de água.

§5º. Para imóveis abastecidos através de solução alternativa, a determinação do volume coletado de esgoto, interligados à rede pública de esgotamento sanitário, que não se utilizam da rede pública de água, deverá ser obtida através dos seguintes critérios: volume de despejos líquidos, número de ramais prediais do imóvel, número de economias por categoria ou outro critério que venha a ser estabelecido pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 102. Quando o imóvel sem consumo for constituído por economias enquadradas em categorias distintas e servido por um único ramal predial, será cobrado pelo somatório do valor do serviço básico de cada uma das economias de acordo com a classificação de categorias.

PARÁGRAFO ÚNICO. Havendo consumo, este será rateado pelo número de economias existentes no imóvel, aplicando-se à parcela do volume rateado o valor do m³ estabelecido para a categoria de cada uma das economias.

Art. 103. Quando o imóvel for constituído de duas ou mais economias e servido por um único ramal predial, será extraída uma única fatura de serviços, em nome do usuário cadastrado.

Art. 104. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço do imóvel, sendo admitidas as seguintes alternativas:

I – o usuário poderá autorizar a entrega da fatura em outro endereço, sendo permitida a cobrança das despesas de processamento e remessa.

II – por outro meio ajustado entre o usuário e o PRESTADOR DE SERVIÇO.

III – disponibilização de acesso à emissão da fatura através do acesso ao sítio do PRESTADOR DE SERVIÇO na rede mundial de computadores.

Art. 105. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no artigo 77, será de no mínimo 10 (dez) dias contados da data da apresentação.

PARÁGRAFO ÚNICO. Na contagem dos prazos exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

Art. 106. As faturas mensais emitidas, decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou eventuais, vencidas ou não, deverão ser quitadas mediante pagamento de documento com código de barras nos órgãos arrecadadores credenciados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO ou por meios eletrônicos.

Art. 107. Na hipótese de atraso no pagamento da fatura, sem prejuízo de outros procedimentos previstos na legislação aplicável, será cobrada multa limitada no percentual máximo de 2% (dois por cento) sobre o valor total da fatura em atraso, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculado “*pro rata temporis*” na forma da lei e correção pelo IPCA, cuja cobrança não poderá incidir sobre o valor da multa eventualmente apresentada na fatura anterior.

§1º. O mesmo percentual incidirá sobre a cobrança de outros serviços prestados, exceto quando o contrato entre o usuário e o PRESTADOR DE SERVIÇO estipular percentual menor.

§2º. A multa e os juros moratórios referidos no caput do presente artigo aplicar-se-ão, também, à administração pública direta e indireta da União, do Estado ou do Município.

§3º. Havendo débito em atraso, poderá o PRESTADOR DE SERVIÇO incluir o nome do usuário nos cadastros de proteção ao crédito (SERASA, SPC e outros).

§4º. O proprietário e o usuário ocupante do imóvel respondem solidariamente pelos débitos referentes às faturas emitidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, cabendo a cobrança a qualquer das partes citadas, sem benefício de ordem nas esferas administrativa e judicial.

§5º. Nas edificações constituídas em condomínio com fatura única, o usuário ou seu representante legal, será o responsável perante o PRESTADOR DE SERVIÇO.

§6º. É responsabilidade do usuário ou proprietário informar ao PRESTADOR DE SERVIÇO, mediante apresentação de documentação comprobatória, qualquer alteração em seus dados cadastrais e do imóvel onde reside e/ou de sua propriedade, sob pena

de assumir todas as obrigações decorrentes desta não atualização cadastral, inclusive as relativas aos débitos.

Art. 108. O pagamento de uma fatura não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

Art. 109. Não será concedida isenção de pagamento dos serviços de que trata este Regulamento, nem mesmo quando devidos pela União, pelo Estado ou Município.

Art. 110. A eventual segunda via da fatura será emitida por solicitação do usuário e conterá, no mínimo, o nome, código do imóvel, período de consumo, vencimento e valor total a pagar.

§1º. Se o usuário solicitar, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá informar os demais dados que devem constar na primeira via.

§2º. Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, o PRESTADOR DE SERVIÇO emitirá a segunda via sem ônus para o usuário.

Art. 111. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada por meio de compensação nas faturas subsequentes, ou, por opção do usuário, mediante crédito em conta bancária até o segundo faturamento posterior à constatação.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

Art. 112. O usuário é responsável perante o PRESTADOR DE SERVIÇO pelas dívidas correspondentes à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário utilizados por si, bem como multas decorrentes de infrações ao presente Regulamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Excetuam-se das disposições deste artigo as situações previstas no artigo 55.

Art. 113. Em caso de alienação de imóvel, o adquirente ou o vendedor deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇO, em até 30 (trinta) dias, a alteração cadastral

correspondente, apresentando documentação comprobatória, sem prejuízo da cobrança dos débitos eventualmente existentes em nome do vendedor.

Art. 114. O imóvel com abastecimento suspenso, em razão do não pagamento da fatura mensal de prestação de serviços, somente poderá ter seu abastecimento restabelecido se a dívida for totalmente paga ou parcelada.

SEÇÃO II DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS DIVERSOS

Art. 115. Os serviços diversos cobráveis, realizados a pedido do usuário são os constantes do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§1º. A cobrança dos serviços previstos neste artigo somente será feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, dentro dos prazos estabelecidos.

§2º. A cobrança de aferição de hidrômetro não será devida quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos, conforme disposto no artigo 69.

§3º. A cobrança de verificação de pressão no ramal ou rede, a pedido do usuário só poderá ser feita se os valores de pressão, obtidos mediante medição apropriada, se situarem entre os limites mínimos e máximos estabelecidos neste Regulamento, conforme artigo 35.

§4º. A cobrança de qualquer serviço obrigará o PRESTADOR DE SERVIÇO a implantá-lo em toda a sua área de abrangência, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§5º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá manter, por um 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 SERVIÇO poderá prestar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compatível com seu objeto social, observe a Tabela de Receitas Indiretas dos Serviços, bem como as restrições constantes do contrato de programa e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar o PRESTADOR DE SERVIÇO para a sua realização.

§7º. No caso do parágrafo anterior, a AGESAN-RS deverá previamente ser cientificada para exame e deliberação de sua repercussão no equilíbrio econômico-financeiro.

§8º. Não sendo possível o atendimento dos serviços e providências solicitados nos prazos previstos neste Regulamento, o PRESTADOR DE SERVIÇO ficará impedida de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, salvo justificativa técnica pertinente.

§9º. As reclamações sobre os valores dos serviços da fatura poderão ser feitas ao PRESTADOR DE SERVIÇO até 30 (trinta) dias após o vencimento consignado na conta.

Art. 116. Quando existir disponibilidade de água para atender a demanda de grandes usuários, poderão ser estabelecidos contratos de prestação de serviços, com preços e condições especiais.

PARÁGRAFO ÚNICO. Estes contratos, que deverão atender a condições especiais de abastecimento ou imóveis com ligações de uso temporário, podem, também, atender a demanda de esgoto sanitário, se tecnicamente viável.

SEÇÃO III

DO PARCELAMENTO E DA REDUÇÃO DE DÍVIDAS

Art. 117. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá conceder parcelamento para os pagamentos correspondentes aos serviços de instalação de ligação de água e/ou serviços de instalação do ramal predial de esgoto aos interessados.

PARÁGRAFO ÚNICO. O número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento e os termos de parcelamento serão fixados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 118. A pedido do usuário são suscetíveis de redução os valores relativos a consumos que extrapolem a média devido a vazamentos não aparentes nas instalações prediais, comprovados através de vistoria.

§1º. Ocorrendo aumento extraordinário do consumo devido à fuga não aparente, em canalização enterrada ou em qualquer outro ponto que torne difícil a constatação, a juízo do PRESTADOR DE SERVIÇO, será aplicada as definições do artigo 78 para estimar o volume consumido do usuário.

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO cancelará a fatura original e emitirá nova fatura com o desconto referido no §1º caso o usuário não tenha efetuado o pagamento até a data do vencimento.

§3º. Se a solicitação do usuário for posterior ao pagamento da fatura questionada, o desconto referido no §1º será creditado nas faturas subsequentes até a integralização do valor a devolver.

§4º. A revisão do faturamento a que se refere este artigo será concedida para, no máximo, duas faturas consecutivas.

§5º. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá aplicar a disposição do caput aos consumos efetivos decorrentes de situações excepcionais ou devido a vazamentos aparentes, desde que plenamente justificados em processo administrativo, conforme estabelecido em norma específica do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§6º. Para concessão do desconto por vazamento, o usuário deverá manifestar-se em até 30 (trinta) dias do vencimento da fatura com excesso, trazendo comprovação do vazamento e do respectivo conserto para análise e posterior deliberação.

Art. 119. As dívidas decorrentes do não pagamento das faturas de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderão ser parceladas, conforme norma específica do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º. O não pagamento de uma parcela poderá acarretar o vencimento antecipado das parcelas vincendas, bem como a suspensão do fornecimento, dispensado o aviso prévio desde que conste expressamente tal previsão no termo de parcelamento.

§2º. O pagamento de uma parcela não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

§3º. Os valores referentes à aplicação de sanções pelo descumprimento deste Regulamento, bem como as indenizações por danos causados ao PRESTADOR DE SERVIÇO também poderão ser objeto de parcelamento.

Art. 120. Para que o usuário se beneficie com o parcelamento da dívida, deverá assinar TRDCP presencial ou virtualmente, de acordo com o modelo do PRESTADOR DE SERVIÇO, aprovado pela AGESAN-RS.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os parcelamentos concedidos estarão sujeitos à incidência de juros legais, podendo ainda incidir atualização monetária pelo mesmo índice aplicado nos reajustes tarifários, observada a legislação vigente.

CAPÍTULO VII

DOS DEVERES, DAS OBRIGAÇÕES E DAS PENALIDADES

Art. 121. O usuário estará sujeito a multas, de acordo com a infração cometida, bem como ao pagamento de indenizações, conforme valores estabelecidos na Tabela de Infrações constante do CONTRATO DE CONCESSÃO.

§1º. Em caso de reincidência cometida pelo usuário no mesmo imóvel, em período de até 5 (cinco) anos, o valor da multa, constante da Tabela de Infrações, será cobrado em dobro.

§2º. Os valores decorrentes da constatação de irregularidades na medição não atribuíveis ao PRESTADOR DE SERVIÇO somente poderão ser cobrados após a decisão administrativa definitiva.

Art. 122. O pagamento de multa em consequência de infração cometida não elide a responsabilização criminal.

Art. 123. O usuário somente poderá utilizar a água fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇO para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

Art. 124. É de responsabilidade do proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel manter, após o ramal predial, a adequação técnica e a segurança das instalações internas do imóvel.

Art. 125. O proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel será responsável pelas adaptações das instalações do imóvel, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição, de acordo com normas específicas.

Art. 126. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, não atribuíveis ao PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 127. O usuário ou condomínio será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo

comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇO toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

§1º. Os hidrômetros serão instalados dentro do limite físico do imóvel, exceto quando houver inconveniência técnica.

§2º. Quando, por razões de ordem técnica, o PRESTADOR DE SERVIÇO demandar a instalação do hidrômetro fora do limite a que se refere o §1º, caberá a ela providenciar os dispositivos de proteção do hidrômetro.

§3º. Na hipótese do parágrafo anterior, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá encaminhar comunicado ao usuário, com aviso de recebimento, contendo as motivações técnicas para instalação do hidrômetro fora do limite do imóvel, bem como informação ao usuário de que cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇO, neste caso, a responsabilidade pela instalação dos dispositivos de proteção do hidrômetro.

Art. 128. O usuário indenizará o PRESTADOR DE SERVIÇO na hipótese de danos ao hidrômetro quando o equipamento estiver sob sua responsabilidade, conforme disposto no caput do artigo 127 deste Regulamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. A indenização será equivalente ao valor da substituição do hidrômetro, conforme Tabela de Receitas Indiretas, observado processo administrativo no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa.

Art. 129. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a economia esteve incorretamente classificada em sua categoria de uso, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada a ocorrência dos seguintes fatos:

I – declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na economia ou a finalidade real da utilização da água. ou

II – omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

PARÁGRAFO ÚNICO. Sendo o usuário notificado para correção ou adequação de irregularidade, este deverá observar o prazo da notificação para regularizar a situação que deu origem à notificação ou, querendo, apresentar defesa administrativa num prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da notificação. Apresentada defesa administrativa, o PRESTADOR DE SERVIÇO terá um prazo de 5 (cinco) dias para apreciar os argumentos da defesa. Mantida a notificação, será dado conhecimento ao usuário, das conclusões de seu processo, sendo concedido novo prazo de 30 (trinta) dias para as providencias se for o caso, ficando sujeito à suspensão da prestação dos

serviços de fornecimento de água até seu cumprimento, além de multas previstas no artigo 91.

Art. 130. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do fornecimento efetuada nos termos do artigo 90 deste Regulamento, tendo em vista a prevalência do interesse da coletividade, bem como as exceções legais.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia todos os dias do ano.

Art. 131. Respeitadas as disposições legais, o usuário deverá facilitar a inspeção do imóvel e das instalações prediais de água e/ou esgoto por parte dos empregados credenciados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, devidamente identificados.

CAPÍTULO VIII DAS CAIXAS DE GORDURA

Art. 132. Todas as unidades deverão possuir caixa de gordura.

PARÁGRAFO ÚNICO. As caixas de gordura poderão ser de concreto, PVC, fibra de vidro ou material compatível, devendo o dimensionamento, localização, construção e outros dados técnicos passarem pela aprovação do PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 133. As caixas de gordura serão dimensionadas conforme normas da ABNT.

CAPÍTULO IX DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 134. As normas técnicas vigentes do PRESTADOR DE SERVIÇO, bem como, a carta de serviços, referidas neste Regulamento, relativas à prestação de serviços, deverão ser disponibilizadas no site do PRESTADOR DE SERVIÇO, na rede mundial de computadores e no local de atendimento aos usuários do PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 135. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá atender às solicitações e/ou reclamações recebidas do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo situações específicas previstas neste Regulamento.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá informar o respectivo número do protocolo de registro quando da formulação da solicitação e/ou reclamação.

§2º. As providências e soluções adotadas deverão ficar registradas na Ordem de Serviço gerada pela demanda do usuário.

§3º Qualquer situação atípica estabelecida, deverá o Prestador de Serviço cientificar a Agência Reguladora, apresentado planejamento adequado para situação citada e devendo ser autorizado pela Agência Reguladora.

Art. 136. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os usuários, que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações em atendimento à legislação vigente, mantendo em local de fácil visualização e acesso, exemplar impresso deste Regulamento para conhecimento ou consulta dos interessados, disponibilizando-o prontamente ao usuário quando solicitado.

Art. 137. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a:

I – divulgar os direitos e deveres específicos dos usuários dos serviços prestados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

II – orientar sobre a utilização racional e formas de combater o desperdício de água.

III – orientar sobre a importância e os procedimentos corretos para ligação do imóvel à rede de esgotamento sanitário.

IV – divulgar outras orientações por determinação da AGESAN-RS.

Art. 138. Na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fica assegurado ao usuário, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função deste serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO. O ressarcimento deverá obedecer aos requisitos e ao procedimento estabelecido em Resolução da AGESAN-RS.

Art. 139. Ocorrendo restrição ou insuficiência dos meios para o atendimento aos usuários, as condições estabelecidas neste Regulamento poderão, por solicitação do PRESTADOR DE SERVIÇO devidamente justificada e a critério da AGESAN-RS por meio de resolução específica, ser suspensas parcial ou integralmente, por prazo determinado, com ampla divulgação, enquanto persistir a limitação.

Art. 140. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário 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 diversos cobráveis, referidos no artigo 115, deverá estar afixada no local de atendimento aos usuários, em local de fácil visualização, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇO adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 141. Os usuários, individualmente, ou por meio de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao PRESTADOR DE SERVIÇO, ao Poder Público Municipal e à AGESAN-RS.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá manter em todos os local de atendimento aos usuários, em local de fácil visualização e acesso, instruções para encaminhamentos de solicitações e reclamações, devendo observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta e providências, conforme estabelecido no artigo 133.

Art. 142. Para obter informações acerca de sua situação cadastral e/ou de débitos, o usuário deve dirigir-se ao local de atendimento aos usuários mais próximo ou acessar o site ou outros meios disponibilizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO para Autoatendimento.

Art. 143. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve emitir e encaminhar ao usuário, sem ônus, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal n.º 12.007, de 2009.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 144. Havendo eventual divergência entre os regramentos dessa Resolução e do CONTRATO DE CONCESSÃO prevalecerá a regra do CONTRATO DE CONCESSÃO.

Art. 145. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões previstas neste Regulamento, adotando procedimento único para toda a área de atuação.

Art. 146. O PRESTADOR DE SERVIÇO não fornecerá água para fins de revenda, a não ser por convênio ou quando houver interesse de saúde pública.

Art. 147. Os casos omissos, dúvidas e situações não previstos neste Regulamento, serão encaminhados pelo PRESTADOR DE SERVIÇO à AGESAN-RS, que decidirá em conformidade com a legislação aplicável.

PARÁGRAFO ÚNICO. A AGESAN-RS poderá requisitar ao PRESTADOR DE SERVIÇO, a qualquer momento, informações ou relatórios extraordinários sempre que julgar que o serviço prestado não está atendendo de forma substancial as obrigações estabelecidas pela legislação aplicável ao serviço, adotando o procedimento estabelecido em suas normas regulatórias.

Art. 148. É assegurada ao usuário a apresentação de manifestação e/ou recurso à AGESANRS dos atos e decisões do PRESTADOR DE SERVIÇO.

Art. 149. O Serviço de Ouvidoria da AGESAN-RS e o PRESTADOR DE SERVIÇO adotarão comunicação eficiente para apreciação das demandas dos usuários.

Art. 150. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá informar com antecedência de até 5 (cinco) dias em mídia local e ao regulador sobre interrupções programadas de abastecimento de água.

Art. 151. Em caráter excepcional, considerando o início da concessão de serviço público e as condições do sistema público de abastecimento de água, o PRESTADOR DE SERVIÇO disporá do período de 18 (dezoito) meses, contados a partir do encerramento do PERÍODO DE TRANSFERÊNCIA DA OPERAÇÃO, para o planejamento e execução das medidas necessárias para garantir a continuidade no abastecimento de água, conforme indicadores contratuais.

Canais de relacionamento

Contatos Ouvidoria AGESAN-RS

0800 222 4022

ouvidoria@agesan-rs.com.br

www.agesan-rs.com.br/ouvidoria

Minuta de Resolução

1 - no item IV. AFERIÇÃO: é o processo utilizado para verificar a precisão de registro do hidrômetro ou do sistema de medição correspondente, de acordo com os padrões estabelecidos pelo INMETRO;

Sugiro criar a dominação

VERIFICAÇÃO: verificação da correta leitura de 1 hidrômetro, por meio da instalação em série de outro hidrômetro novo (confiável) para verificar se as medições se equivalem. A verificação é diferente da AFERIÇÃO pois não vai em bancada. Evitando ações e necessidade de apresentação de laudos.

CAPÍTULO I

DA CLASSIFICAÇÃO DAS ECONOMIAS

Art. 49. Para fins de tarifação, as economias classificam-se, conforme a categoria de uso, em:

I – RESIDENCIAL A E A1: unidade consumidora de uso exclusivamente residencial, com serviço remunerado por TARIFA SOCIAL.

II – RESIDENCIAL B: unidade consumidora de uso exclusivamente residencial.

III – COMERCIAL C1: unidade de uso comercial por microempreendedor individual, com área máxima de 50 m² (cinquenta metros quadrados).

IV – COMERCIAL C1, abrangendo: **DELETAR O “1” é apenas C**

a) unidade de uso comercial não enquadrada na categoria COMERCIAL C1.

8 - Art. 118. A pedido do usuário são suscetíveis de redução os valores relativos a consumos que extrapolem a média devido a vazamentos não aparentes nas instalações prediais, comprovados através de vistoria.

§1º. Ocorrendo aumento extraordinário do consumo devido à fuga não aparente, em canalização enterrada ou em qualquer outro ponto que torne difícil a constatação, a juízo do PRESTADOR DE SERVIÇO, será aplicada as definições do artigo 78 para estimar o volume consumido do usuário, **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 sobre a ocorrência de alto consumo.**

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO cancelará a fatura original e emitirá nova fatura com o desconto referido no §1º caso o usuário não tenha efetuado o pagamento até a data do vencimento.

§3º. Se a solicitação do usuário for posterior ao pagamento da fatura questionada, o desconto referido no §1º será creditado nas faturas subsequentes até a integralização do valor a devolver.

§4º. A revisão do faturamento a que se refere este artigo será concedida para, no máximo, duas faturas consecutivas, **dentro do período correspondente a 12 (doze) meses para as solicitações de Usuários por motivo de volume excessivo de água fornecido ao imóvel, decorrente de vazamento oculto.**

§5º. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá aplicar a disposição do caput aos consumos efetivos decorrentes de situações excepcionais ou devido a vazamentos aparentes, desde que plenamente justificados em processo administrativo, conforme estabelecido em norma específica do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§6º. Para concessão do desconto por vazamento, o usuário deverá manifestar-se em até 30 (trinta) dias do vencimento da fatura com excesso, trazendo comprovação do vazamento e do respectivo conserto para análise e posterior deliberação.

§7º O usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

§ 8º Considera-se vazamento oculto, o volume excessivo de água causado por perdas de difícil identificação e localização, nas instalações internas do imóvel.

I – Não se considera vazamento oculto, o volume excessivo de água causado por perdas visíveis, nas instalações internas do imóvel, tais como:

- a) Em válvulas de descarga, torneiras e chuveiros;
- b) Por fissura em reservatórios;
- c) Por defeitos nas válvulas de flutuador (bóias);
- d) Por defeito no extravasor do reservatório superior (ladrão).