

RESOLUÇÃO CSR N° 0XX/2024

Dispõe sobre boas práticas dos serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas a serem adotados pelos os Titulares, os Prestadores de Serviços, os Usuários e a 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 AGE N° 005, de 2019, aprova e manda à publicação a presente RESOLUÇÃO.

CONSIDERANDO que o art. 2º, VI, da Lei nº 11.445, de 2007, com a redação alterada pela Lei nº 14.026, de 2020, prevê a disponibilidade, nas áreas urbanas, de serviços de drenagem e manejo das águas pluviais, tratamento, limpeza e fiscalização preventiva das redes, adequados à saúde pública, à proteção do meio ambiente e à segurança da vida e do patrimônio público e privado

CONSIDERANDO que a mesma lei federal, nos termos do art. 23, caput, I, II e X confere à AGÊNCIA REGULADORA, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, fixando padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas e padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação.

CONSIDERANDO que o Estatuto Social da AGESAN-RS prevê, conforme o disposto no art. 5º, §1º, I, "a" e XIV que compete à agência regular a prestação dos serviços públicos de saneamento básico, através da fixação de normas, regulamentos e instruções relativas, no mínimo, aos padrões e indicadores de qualidade dos serviços regulados, manifestando-se sobre a disciplina dos serviços de saneamento básico.

CONSIDERANDO a aprovação da matéria pelo Conselho Superior de Regulação;

CONSIDERANDO o conteúdo do Processo Administrativo nº 1.395/2024 da AGESAN-RS.

CAPÍTULO I CONSIDERAIS INICIAIS

ART. 1º. Esta resolução apresenta as orientações técnicas e boas práticas sobre a Regulação da Prestação dos Serviços de Drenagem e Manejo das Águas Pluviais Urbanas – DMAPU.

§1º. Esta resolução também tem o objetivo de fomentar a sustentabilidade nos municípios regulados na prestação dos serviços de drenagem e manejo das águas pluviais urbanas – DMAPU.

§2º. O Manual de Regulação dos Serviços de Drenagem e Manejo de Águas Pluviais Urbanas é anexo desta resolução.

ART. 2º. O presente manual tem como objetivos:

- I – Estabelecer diretrizes claras e práticas para a regulamentação, planejamento, projeto, implementação e manutenção de sistemas de drenagem urbana e manejo de águas pluviais;
- II – Promover abordagens sustentáveis e integradas para minimizar inundações, erosão do solo, poluição hídrica e outros problemas associados às águas pluviais em áreas urbanas;
- III – Fornecer orientações úteis para a gestão eficaz dos serviços de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

ART. 3º. Para os fins deste manual, ficam adotadas as seguintes definições:

- I – **ÁGUA PLUVIAL:** água que cai na forma de chuva ou neve e que pode ser coletada e gerenciada para evitar problemas de inundação e poluição;
- II – **DRENAGEM URBANA:** sistema de coleta, transporte e disposição final das águas pluviais em áreas urbanas, visando a prevenir inundações e proteger a saúde pública;
- III – **GOVERNANÇA:** envolve a definição e regulamentação de políticas, a coordenação de ações e a avaliação de resultados, visando garantir a efetividade, eficiência e eficácia dos serviços de DMAPU e a promoção da sustentabilidade ambiental e resiliência climática da sociedade contemporânea.
- IV – **GESTÃO:** a gestão é a função responsável pela execução e operação de políticas públicas, incluindo a implementação de práticas e tecnologias inovadoras, e é fundamental separá-la da governança para garantir a segurança e eficácia na prestação do serviço;

V – INSTÂNCIAS INTERNAS E EXTERNAS: as instâncias internas e externas se referem a mecanismos de apoio à governança e gestão dos serviços de DMAPU, que trabalham em conjunto para garantir a governança e gestão eficazes dos serviços de DMAPU, promovendo a transparência, a *accountability* e a participação da comunidade.

VI – MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS URBANAS: conjunto de ações e estratégias para gerenciar as águas pluviais em áreas urbanas, incluindo a coleta, transporte, tratamento e disposição final dessas águas;

IV – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE DMAPU: atividade desenvolvida pelo prestador de serviço para coletar, transportar, tratar e dispor das águas pluviais em áreas urbanas;

VI – SISTEMA DE DRENAGEM: infraestrutura composta por canais, tubulações, bocas de lobo, sarjetas e outros componentes que permitem a coleta e transporte das águas pluviais;

VII – ÁREA IMPERMEÁVEL: superfície que não permite a infiltração da água no solo, como ruas, calçadas, telhados e estacionamentos;

VIII – SOLEIRA NEGATIVA: estrutura inserida no sistema de drenagem que permite a captura de águas pluviais mesmo quando o nível da água está abaixo do nível da soleira;

IX – Ramal de Ligação: conexão entre a propriedade particular e a rede pública de drenagem;

X – CADASTRO DE USUÁRIOS: registro de informações sobre as propriedades, ramais de ligação e áreas impermeáveis que utilizam os serviços de DMAPU;

XI – FATURAMENTO: Faturamento é o processo de cobrança dos serviços de DMAPU aos usuários, com base no volume de água drenada e outros fatores.

ART. 4º. Os tópicos abordados terão foco na regulação, fiscalização e prestação dos serviços de DMPAU.

CAPÍTULO II PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

ART. 5º. Os serviços de DMPAU necessitam observar os seguintes princípios e diretrizes:

I – GOVERNANÇA E GESTÃO SUSTENTÁVEL:

a) Separação entre governança e gestão: a governança define as políticas e diretrizes, enquanto a gestão executa e opera os sistemas de DMAPU.

b) Transparência e responsabilidade: a gestão deve ser transparente e responsável,

com a adoção de práticas de gestão integrada e sustentável.

c) Eficiência e eficácia: a gestão deve garantir a eficiência e eficácia dos serviços de DMAPU, minimizando os impactos ambientais e sociais.

d) Integração com outros instrumentos de planejamento: a governança e gestão devem ser integradas com outros instrumentos de planejamento, tais como o Plano Diretor e o PMSB, a fim de garantir a coerência e a eficácia das políticas e ações.

II – RESILIÊNCIA DO SISTEMA: o sistema deve suportar eventos extremos, tais como chuvas intensas e inundações, minimizando os impactos negativos sobre a população, a infraestrutura e o meio ambiente;

III – PLANEJAMENTO INTEGRADO DAS BACIAS HIDROGRÁFICAS URBANAS: coordenação entre diferentes atores e a consideração dos aspectos sociais, econômicos e ambientais, garantindo o alinhamento com os planos de bacias;

IV – PROTEÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS RECURSOS HÍDRICOS: adoção de medidas que previnam a poluição, promovam a recuperação e preservação das áreas naturais e garantam o uso sustentável da água;

V – INFRAESTRUTURA VERDE: conjunto de soluções baseadas na natureza, que utilizam processos naturais e elementos vegetativos para a gestão das águas pluviais, contribuindo para a redução de enchentes, a melhoria da qualidade da água e a criação de ambientes urbanos mais saudáveis e agradáveis.

VI – LEGALIDADE E TECNIDADE: conformidade a observância rigorosa das disposições legais, regulamentares e normativas aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à legislação ambiental, urbanística e de saneamento básico.

VII – MELHORIA CONTÍNUA: processo permanente de avaliação e aprimoramento dos serviços de drenagem urbana, com base em indicadores de desempenho, inovação tecnológica e participação comunitária.

VIII – SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA: capacidade de assegurar os recursos financeiros necessários para a operação, manutenção e aprimoramento dos sistemas, com os investimentos respectivos, de forma contínua e sustentável, garantindo a qualidade dos serviços prestados à população;

IX – UNIVERSALIZAÇÃO: o princípio fundamental da universalização do acesso e da efetiva prestação de serviço do DMAPU, disposto no art. 2º, I, da Lei Federal nº 11.445, de 2007, com a redação alterada pela Lei nº 14.026, de 2020.

ART. 6º. A Governança dos serviços de DMAPU apresentará seus princípios e diretrizes por meio do Plano Diretor Municipal e leis complementares a esse plano, sendo o

instrumento de planejamento urbano, que estabelece diretrizes e políticas para o desenvolvimento e ordenamento do território, incluindo os aspectos relacionados ao uso do solo, zoneamento, infraestrutura, e mobilidade.

ART. 7º. A Gestão dos serviços de DMAPU observará os princípios e diretrizes estabelecidos no PMSB, que aborda de forma mais detalhada os aspectos técnicos e operacionais da DMAPU, incluindo a implementação de sistemas de drenagem, controle de enchentes, tratamento de águas pluviais, e manutenção desses sistemas.

ART. 8º. O Plano diretor, suas leis complementares e o PMSB devem estar integrados com os Planos de Bacias.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES

Seção I Do Titular do DMAPU

ART. 9º. O Titular do DMAPU tem como atribuições:

- I – Elaborar e regulamentar, por meio do Plano Diretor e leis complementares a este, a política municipal de DMAPU;
- II – Instituir o Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB para a DMAPU com as definições previstas na Lei Federal nº 11.445, de 2007;
- III – Realizar a integração do Plano de Bacia com o Plano Diretor e o PMSB;
- IV – Prestar direta ou indiretamente os serviços de DMAPU urbanas ou conceder a prestação deles;
- V – No caso de prestação direta dos serviços, definir o setor, departamento ou secretaria com responsável específico definido por instrumento normativo pertinente;
- VI – Elaborar o Regulamento de Prestação dos Serviços de DMAPU que, no caso de parcerias público-privadas e concessões, será parte integrante do edital;
- VII – Prestar informações e enviar toda a documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo e periodicidade estipulados pela Agência Reguladora;
- VIII – Minimizar a quantidade de águas pluviais urbanas não tratadas, atendendo às metas progressivas para a redução da poluição hídrica, conforme definidas no Plano

Diretor;

IX – Apresentar Plano de Fiscalização Permanente do Contrato de Concessão ou de Parceria Público-Privada (informações técnicas, operacionais, contábeis e de investimentos, nos formatos e prazos estabelecidos no Contrato de Concessão ou de Parceria Público-Privada), quando couber;

X – Delegar as funções de regulação e de fiscalização dos serviços à Agência Reguladora, independentemente da modalidade de sua prestação;

XI – Instituir instrumento de cobrança pela prestação do serviço de DMAPU por taxa ou designando à atribuição a Agência Reguladora para fazê-lo por tarifa;

XII – Definir as áreas ou as zonas que serão parte ou não da atividade de DMAPU;

XIII – Implementar ações voltadas para assegurar a observância da política municipal de DMAPU;

XIV – Elaborar e apresentar à Agência Reguladora o plano operacional de prestação dos serviços, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento, quando houver prestação direta;

XV – Definir e informar as atividades de DMAPU previstas e sua respectiva cobrança;

XVI – Prestar informações e enviar toda a documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo e periodicidade estipulados pela Agência Reguladora;

XVII – Disponibilizar anualmente as informações necessárias sobre a DMAPU sob sua esfera de competência ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico – SINISA, quando de sua implementação, ou a outro sistema de informações que a União vier a instituir;

XVIII – Implementar programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas nos PMSB da DMAPU;

XIX – Fiscalizar o cumprimento de obrigações assumidas em contratos de terceirização ou de concessão, comum ou de parceria-público-privada;

XX – Intervir e retomar a operação dos serviços concedidos nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos;

XXI – Estabelecer os direitos e os deveres dos usuários, podendo delegar a responsabilidade à AGESAN-RS para homologar o Regulamento do Serviço de DMAPU;

XXII – Realizar junto aos USUÁRIOS ações permanentes de educação, comunicação e informação, mobilização e sensibilização social voltadas à conscientização quanto às regras de utilização dos serviços, com vistas ao desenvolvimento de comportamentos e

hábitos indispensáveis ao seu bom funcionamento, reforçando a importância de práticas de consumo sustentável.

ART. 10º. O Titular do DMAPU como representante da sociedade deverá:

I – Identificar as áreas de risco, algamentos e inundações da sociedade em relação aos serviços de DMAPU;

II – Fomentar a participação comunitária e transparência nas decisões relacionadas à gestão dos serviços de DMAPU;

III – Contribuir para a melhoria da qualidade de vida nas áreas urbanas, buscando espaços públicos mais seguros e saudáveis, promovendo o desenvolvimento urbano sustentável e a valorização das comunidades locais.

ART. 11. O TITULAR que tenha delegado ou vier a delegar a prestação de serviços por meio de Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada deve nomear, através de ato próprio do Poder Executivo ou Autarquia responsável, o Gestor do referido Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO. O Gestor do Contrato de Concessão ou Parceria Público Privada é o elo de comunicação do Poder Concedente com as demais partes envolvidas e o responsável pela prestação de informações à AGÊNCIA REGULADORA, salvo indicação do TITULAR por pessoa específica.

ART. 12. O Poder Concedente é o responsável pelo acompanhamento e fiscalização administrativa contratual das condições e dispositivos da Concessão ou Parceria Público-Privada licitada, devendo exercer esse papel adequadamente através da figura obrigatória do Gestor de Contrato.

ART. 13. Ao Poder Concedente cabe acompanhar e validar as obras e investimentos previstos em Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada.

PARÁGRAFO ÚNICO. A gestão dos contratos celebrados entre os municípios TITULARES e os PRESTADORES DE SERVIÇOS, terceirizados ou concessionários, não se confunde com a fiscalização realizada pela AGÊNCIA REGULADORA.

ART. 14. O TITULAR dos serviços públicos deverá encaminhar à AGÊNCIA REGULADORA cópias digitais dos contratos das atividades relativas aos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e seus respectivos aditivos no prazo de 30 (trinta) dias após sua celebração.

Seção II

Do Prestador de Serviço do DMAPU

ART. 15. São atribuições dos PRESTADORES DE SERVIÇOS do DMAPU:

I – Prestar serviços adequados de DMAPU, conforme estabelecido nesta e nas demais resoluções regulatórias, bem como nos demais instrumentos legais, regulamentares, contratuais e normas técnicas;

II – Executar todas as atividades de gerenciamento operacional dos sistemas de DMAPU, observando a eficiência, eficácia, cortesia e modicidade de custos, nos termos do Plano Diretor e do PMSB;

III – Programar atividades necessárias à regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e universalização dos serviços;

IV – Informar aos USUÁRIOS, nos meios de comunicação disponíveis, sobre as atividades de DMAPU com seus respectivos preços públicos, bem como quaisquer alterações, incidentes e interrupções na prestação dos serviços decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais, indicando meios alternativos para a execução DMAPU enquanto durar o período de emergência;

V – Definir e divulgar, de forma ampla e permanente, as regras de DMAPU para os diferentes tipos de áreas ou de zonas de atendimento ao USUÁRIO, em seu sítio eletrônico e em outros meios de comunicação;

VI – Implantar, operar e manter os programas e ações de educação ambiental que promovam a devida operação da DMAPU;

VII – Dispor de serviços de atendimento aos USUÁRIOS, nos termos desta Resolução e demais normas pertinentes;

VIII – Projetar e executar obras e instalações que integrem a prestação dos serviços;

IX – Operar e manter todas as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, de modo a garantir a integridade física e patrimonial de pessoas e bens, boas condições sanitárias, de funcionamento e conservação, com respeito às normas de segurança e à segurança do meio ambiente;

X – Manter cadastro dos equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços;

XI – Promover a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, objetivando o aumento da eficiência técnica, econômica e da qualidade ambiental;

XII – Realizar o monitoramento operacional dos serviços prestados nos termos das

normas legais, regulamentares e contratuais;

XIII – Destinar as águas pluviais recolhidas pela drenagem urbana e transportadas para sistema de retenção ou detenção, para posterior tratamento e disposição final;

XIV – Cumprir as disposições legais, regulamentares ou contratuais relativas à gestão comercial e econômico-financeira da Concessão ou Parceria Público-Privada;

XV – Enviar documentação e apresentar todas as informações técnicas, operacionais, econômico-financeiras e outras relativas à prestação dos serviços e ao Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada, se aplicável, no prazo e periodicidade estipulados pelo TITULAR.

ART. 16. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS deverão elaborar e apresentar à AGESAN-RS, anualmente, Relatório de Prestação de DMAPU definindo no mínimo:

I – as estratégias de operação;

II – a previsão das expansões;

III – os recursos aplicados para o custeio e investimentos;

IV – indicadores operacionais, comerciais, econômicos, financeiros, e quantitativos diversos.

IV – cadastro atualizado dos equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços;

V – planos de emergência e contingência, entre outros.

ART. 17. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá disponibilizar aos empregados ou servidores públicos alocados em todos os serviços de DMAPU, obrigatoriamente, equipamentos de proteção individual (EPI) de acordo com as normas de segurança do trabalho vigentes.

ART. 18. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá solucionar problemas que prejudiquem a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços de DMAPU, incluindo as medidas contidas em seu plano de emergência e contingência para alagamentos e inundações.

ART. 19. Na ocorrência de incidentes, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar o ocorrido ao TITULAR dos serviços imediatamente após a ciência dos fatos, em até 24 (vinte e quatro) horas e informar, em até 5 (cinco) dias, o seguinte:

I – descrição do local, hora, natureza e causa provável do incidente;

II – atividades afetadas;

III – caracterização dos danos causados; e

IV – providências corretivas para reparar os danos ou mitigar os riscos, prazo estimado para correção do problema e previsão para o efetivo restabelecimento dos serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá informar ao TITULAR, em até 24 (vinte e quatro) horas após o seu restabelecimento e sobre a conclusão dos procedimentos.

ART. 20. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS de DMAPU deverão manter livre acesso aos servidores da AGÊNCIA REGULADORA alocados na fiscalização, em todas as dependências relacionadas com os serviços, bem como a equipamentos, documentos e outras fontes de informação, inclusive contratos e outros instrumentos congêneres.

PARÁGRAFO ÚNICO. Também terão livre acesso os colaboradores de empresas contratadas pela AGÊNCIA REGULADORA para a execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização, desde que devidamente credenciados e identificados junto ao PRESTADOR DE SERVIÇO.

ART. 21. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS deverão pagar, pelo exercício das atividades regulatória e fiscalizatória, o Preço Público de Regulação em proveito da AGÊNCIA REGULADORA, nos termos do convênio de regulação formalizado.

PARÁGRAFO ÚNICO. O valor, metodologia de apuração e forma de repasse dos valores do Preço Público de Regulação serão os estabelecidos em resoluções próprias da AGÊNCIA REGULADORA.

ART. 22. São direitos do PRESTADOR DE SERVIÇO:

I – receber pagamento pelas taxas e/ou tarifas estabelecidas para os serviços de DMAPU;

II – ter acesso a informações precisas e atualizadas sobre as propriedades e áreas impermeáveis e sistemas de contenção particulares;

III – estabelecer contratos com os usuários, definindo os termos e condições para a prestação dos serviços, pagamentos, rescisões e renovações de contrato.

IV – ter o direito de realizar inspeções e fiscalizações para garantir o cumprimento das normas e regulamentos estabelecidos;

V – aplicar penalidades aos usuários por descumprimento ou fraudes pelo USUÁRIOS.

Seção III Do USUÁRIO do DMAPU

ART. 23. São deveres dos USUÁRIOS:

I – conectar de forma correta à rede de drenagem, contribuindo para a coleta e transporte eficiente de águas pluviais, seguindo as orientações do TITULAR e do PRESTADOR DE SERVIÇOS;

II – observar as normas municipais que estabelecem a gestão da DMAPU quando as áreas permeáveis, as formas de contenção e infraestruturas verdes;

III – Proceder com urbanidade e boa-fé, conforme orientações do TITULAR e do PRESTADOR DE SERVIÇO;

IV – colaborar para a adequada prestação do serviço do DMAPU, garantindo a eficiência e a sustentabilidade dos sistemas de drenagem;

V – dar destinação adequada a pequenos volumes de resíduos sólidos, de construção civil e resíduos volumosos, conforme a legislação municipal, evitando que sejam absorvidos pela drenagem urbana;

VI – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais são prestados os serviços públicos da DMAPU;

VII – Garantir o bom estado de funcionamento e conservação dispositivos de drenagem e outros equipamentos sob sua responsabilidade;

VIII – Cumprir as obrigações de pagamento de taxas, tarifas e/ou outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção, implantação e ampliação da infraestrutura e do uso desses serviços públicos;

IX – Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitado;

X – Preservar as condições de funcionamento dos bens públicos por meio dos quais são prestados os serviços da DMAPU;

XI – Atender as Normas e Regulamentos que disciplinam a prestação dos serviços do DMAPU.

X – Manter a limpeza e a conservação das áreas públicas, colaborando com a prevenção de inundações e alagamentos;

XI – Utilizar os serviços do DMAPU de forma racional e sustentável, evitando danos à infraestrutura e ao meio ambiente;

XII – Manter a limpeza e a conservação das áreas públicas, colaborando com a prevenção de inundações e alagamentos;

XIII – Informar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS sobre problemas ou irregularidades na

prestação de serviços do DMAPU;

XIV – Participar de audiência e de consulta públicas relacionados aos serviços do DMAPU, contribuindo com sugestões e críticas construtivas;

XV – Respeitar as normas e regulamentações previstas para a utilização dos serviços do DMAPU;

XVI – Colaborar com a fiscalização e o monitoramento da prestação dos serviços do DMAPU;

XVII – manter os seus imóveis e áreas particulares em condições de não causar danos à infraestrutura do DMAPU;

XVIII – Pagar as taxas e tarifas aplicáveis à utilização dos serviços do DMAPU;

XIX – Comunicar-se com o prestador de serviço em caso de dúvidas ou reclamações sobre a prestação de serviços do DMAPU;

XX – Contribuir para a educação e conscientização sobre a importância da gestão sustentável das águas pluviais urbanas.

ART. 24. São direitos dos USUÁRIO:

I – a prestação adequada do serviço do DMAPU, garantindo a segurança e a qualidade de vida dos usuários;

II – amplo acesso às informações sobre o serviço de DMAPU, incluindo a disponibilidade de dados sobre a rede de orientação, a qualidade da água e pontos de riscos do sistema;

III – o conhecimento prévio dos seus direitos e deveres, e das deliberações às quais estão sujeitos, relacionadas ao serviço do DMAPU;

IV – o acesso ao Regulamento da Prestação do Serviço do DMAPU;

V – o acesso ao relatório periódico sobre a qualidade da prestação do serviço do DMAPU;

VI – a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação do serviço do DMAPU;

VII – o acesso e a obtenção de informações pessoais constantes de registros ou bancos de dados relacionados ao serviço do DMAPU;

VIII – proteção de suas informações pessoais relacionadas ao serviço do DMAPU;

IX – a atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certificados e documentos comprobatórios de regularidade do serviço do DMAPU;

X – a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço do DMAPU, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) local de funcionamento das unidades administrativas responsáveis pelo serviço da

DMAPU;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade responsável pelo serviço do DMAPU, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações relacionadas ao serviço do DMAPU;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figura como interessada no serviço da DMAPU;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação do serviço do DMAPU, contendo informações da forma de cobrança;

XI – ter descontos no valor dos serviços de DMAPU por apresentarem áreas permeáveis, áreas de contenção e infraestruturas verdes.

Seção IV

Do Agência Reguladora do DMAPU

ART. 25. A AGÊNCIA REGULADORA tem a função de regular e fiscalizar a prestação dos serviços DMAPU, nos termos das leis, regulamentos e contratos de delegação e de prestação desses serviços, quando aplicáveis, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

PARÁGRAFO ÚNICO. É direito da AGÊNCIA REGULADORA dos serviços DMAPU o recebimento de remuneração pelas funções de regulação e de fiscalização das atividades que lhe sejam delegadas pelo TITULAR.

ART. 26. A AGÊNCIA REGULADORA do DMAPU tem as seguintes competências:

I – fiscalizar o cumprimento da presente regulamentação e demais normas relacionadas ao DMAPU;

II – fiscalizar o cumprimento, pelos TITULARES, das metas inseridas no Plano Diretor e no PMSB;

III – fiscalizar o cumprimento da prestação adequada dos serviços de DMAPU, mesmo que não estejam previstas a legislação e os normativos setoriais;

IV – regulamentar e fiscalizar a prestação de serviços conforme ato de delegação, que deve explicitar a forma de atuação e a abrangência das atividades a serem desempenhadas pelo TITULAR e pela AGÊNCIA REGULADORA;

V – estabelecer normas relativas às dimensões técnicas, econômicas e sociais de prestação, bem como padrões de qualidade, observadas às normas de referência

publicadas pela ANA;

VI – disponibilizar informações atualizadas aos TITULARES e aos USUÁRIOS quanto à prestação dos serviços;

VII – aprovar o plano operacional de prestação de serviços e o regulamento do DMAPU do prestador de serviço;

VIII – elaborar o relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;

IX – disponibilizar ouvidoria que permita a recepção de reclamações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços;

XI – analisar e emitir pareceres sobre a regulação técnica e econômica da prestação de serviços.

X – homologar ou desenvolver estudos para a instituição de tarifas e de preços públicos para a cobrança dos serviços de DMAPU.

CAPÍTULO IV

DOS SERVIÇOS DE DRENAGEM E MANEJO DE ÁGUAS PLUVIAIS URBANAS

ART. 27. Em cada uma das etapas de trabalho, o PRESTADOR DE SERVIÇO deve observar o previsto no PMSB e no plano diretor e suas leis complementares, desenvolvendo as ações em conformidade com o planejamento municipal e quando for caso, o Regional;

ART. 28. Cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇO capacitar, inicialmente e de forma continuada, os trabalhadores nas atividades que lhes competem.

ART. 29. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve elaborar e manter atualizado um plano operacional, o qual deve conter os dados gerais dos serviços de DMAPU e, minimamente, as seguintes informações:

I – atividades de monitoramento hidrológico;

II – atividades comerciais dos serviços de DMAPU;

III – atividades operacionais e de manutenção da microdrenagem;

IV – atividades operacionais e de manutenção da macrodrenagem;

V – atividades operacionais e de manutenção do manejo das águas pluviais urbanas;

VI – Custos operacionais para o serviço de DMAPU (OPEX);

VII – Investimentos para o sistema de DMAPU (CAPEX);

ART. 30. A prestação do serviços de DMAPU deve considerar a curva de relação intensidade-duração-frequência para um tempo de retorno de 10 (dez) anos e características socioculturais da localidade, para as quais deverão ser previstas soluções no plano operacional de prestação dos serviços.

ART. 31. As instalações operacionais de DMAPU deverão estar devidamente autorizadas ou licenciadas pelos órgãos competentes.

ART. 32. A destinação final das águas coletadas pelo sistema de DMAPU deverá atender o enquadramento das classes dos corpos de água, segundo a Política Nacional de Recursos Hídricos (Lei Federal nº 9.433, de 1997) e em conformidade com o Conselho Nacional do Meio Ambiente, por meio de resolução, disponibilizadas pelo respectivos comitês de bacia do estado do Rio Grande do Sul, quando for o caso.

ART. 33. A prestação de serviço de DMAPU para grandes geradores deve ser disciplinada por contrato com o prestador, mediante pagamento, desde que a atividade não prejudique a adequada prestação do DMAPU e contribua para a modicidade tarifária.

ART. 34. Consideram-se serviços de DMAPU aqueles constituídos por 1 (uma) ou mais das seguintes atividades:

- I – drenagem urbana;
- II – transporte de águas pluviais urbanas;
- III – detenção ou retenção de águas pluviais urbanas para amortecimento de vazões de cheias;
- IV – tratamento e disposição final de águas pluviais urbanas.

ART. 35. O sistema de drenagem urbana deverá ser dividido em subbacias.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá justificar uma única bacia para o sistema de acordo com a área de drenagem do município e/ou com a topografia do município.

ART. 36. As subbacias do sistema de drenagem urbana deverão possuir no mínimo um pluviométrico ou um pluviografo instalados e em operação para analisar as precipitações.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os equipamentos deverão possuir no mínimo registros de medições diárias das precipitações.

ART. 37. O PRESTADOR DE SERVIÇOS de DMAPU deverá realizar análises da médias anual, da sazonalidade, da frequência e da intensidades das precipitações, disponibilizando aos USUÁRIOS nas centrais de atendimento e no *site* da *internet*.

ART. 38. O PRESTADOR DE SERVIÇOS de DMAPU deverá realizar a classificação e o mapeamento das áreas pelo nível de permeabilização do solo.

ART. 39. O PRESTADOR DE SERVIÇOS de DMAPU deverá aplicar os elementos da microdrenagem conforme previsão do projeto dos sistema.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os elementos da microdrenagem são:

- I – Sarjeta;
- II – Guia;
- III – Boca de lobo;
- IV – Galeria;
- V – Trechos de galerias;
- VI – Conduto de ligação;
- VII – Poço de visita;
- VIII – Caixa de ligação;
- IX – Estação elevatória;
- X – Dissipadores de energia.

ART. 40. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá desenvolver e manter atualizado o cadastro das redes de drenagem urbana.

ART. 41. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter-se atualizado sobre as previsões metereológicas, devendo colaborar na comunicação aos USUÁRIOS em situações de eventos climático extremos sinalizados pela Defesa Civil do Município e a Defesa Civil do Estado do Rio Grande do Sul.

ART. 42. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS deverão apresentar plano de emergência e contingência para os sistemas de DMAPU para a AGESAN-RS.

ART. 43. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá apresentar as atividades de manutenção e prevenção dos elementos da microdrenagem:

- I – desobstrução das redes de drenagem urbana;
- II – limpeza dos boieros ou bocas de lobo;
- III – reparos às redes danificadas;
- IV – drenagem alternativa em áreas alagadas;

ART. 44. A prestação de serviços de DMAPU deve ser promovida com o objetivo à universalização, prevista na Lei Federal nº 11.445, de 2007, sendo as condições da prestação do serviço de forma igualitária para toda o sistema.

ART. 45. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá apresentar local para atendimento presencial aos usuários.

ART. 46. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fomentar e promover a aplicação de técnicas de infraestruturas verdes para a drenagem urbanas, quando prevista no Plano Diretor e no PMSB.

ART. 47. O PRESTADOR deverá manter o cadastro dos usuários atualizados, contendo as seguintes informações:

- I – categoria;
- II – endereço;
- III – área total do terreno;
- IV – área construída do terreno;
- V – área de contenção de chuvas;
- VI – área da infraestruturas verdes.

ART. 48. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá estabelecer o contrato de adesão com termos e condições para a prestação dos serviços de DMAPU, definindo os direitos e deveres dos PRESTADORES DE SERVIÇOS e dos USUÁRIOS.

ART. 49. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve disponibilizar diferentes canais de comunicação para os usuários entrarem em contato com a ouvidoria, podendo incluir telefone, e-mail, formulários *online* e até mesmo atendimento presencial em escritórios físicos, sendo a ouvidoria da AGESAN-RS a segunda instância ao USUÁRIO.

Seção I
Drenagem Urbana

ART. 50. O PRESTADOR DE SERVIÇOS responsável pela drenagem urbana deve planejar suas atividades com atribuições relacionadas às componentes da drenagem, garantindo vias públicas seguras e isentas de alagamentos para os USUÁRIOS.

ART. 51. A prestação de serviço da drenagem urbana deve assegurar que os elementos da microdrenagem estejam estrategicamente localizadas para coletar eficientemente a água da chuva que se acumula nas vias públicas, garantindo que essas estruturas estejam limpas e desobstruídas para facilitar o fluxo contínuo de água durante as chuvas.

ART. 52. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve realizar manutenção preventiva regularmente, inspecionando e limpando os elementos da microdrenagem para evitar obstruções que possam levar a inundações e alagamentos, realizando os reparos corretivos sempre que necessário, como consertos de danos estruturais ou substituição de componentes desgastados.

ART. 53. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve fornecer informações em suas unidades de atendimentos e no site da internet sobre os serviços oferecidos, as taxas ou as tarifas aplicáveis, os procedimentos de pagamento e quaisquer mudanças nos serviços ou políticas relevantes.

Seção II
Transporte das Águas Pluviais Urbanas

ART. 54. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá instalar tubulações para o transporte da águas pluviais de urbanas que garantam as vazões e evitando alagamentos para precipitações de intensidade com tempo de retorno de 10 (dez) anos.

ART. 55. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá adotar galerias para o transporte das águas pluviais em áreas muito urbanizadas com restrição de espaço, que ocorrem alagamentos constantes, atendendo as especificações de projeto.

ART. 56. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá promover o desacioreamento de canais artificiais e naturais, seguindo as orientações dos órgãos ambientais.

Seção III

Detenção ou retenção de águas pluviais urbanas para amortecimento de vazões de cheias

ART. 57. A prestação dos serviços de transporte de detenção ou retenção de águas pluviais urbanas para amortecimento de vazões e cheias deverão:

I – garantir que as sistemas de DMAPU permaneçam livres de inundações e alagamentos, sendo essencial para amortecer vazões e evitar cheias;

II – aplicados nas áreas urbanas, onde grande parte do solo é impermeabilizado por estradas, prédios e calçadas, as águas pluviais não podem ser absorvidas naturalmente pelo solo, escorrendo pelas ruas, criando riscos de inundações e sobrecarregando os sistemas de drenagem, necessitam um lugar para se acumularem;

III – ser projetadas para a detenção ou retenção de águas pluviais, para armazenar temporariamente a água da chuva, permitindo que ela seja liberada de forma controlada ao longo do tempo, ajudando a reduzir picos de vazão em cursos d'água e evita que os sistemas de drenagem fiquem sobrecarregados;

IV – as estruturas poderão prever bacias de detenção, tanques de retenção, valas de infiltração e áreas verdes permeáveis, ajudando a reduzir o volume de água transportada pelos sistemas de drenagem, diminuindo assim o risco de inundações.

ART. 58. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é o responsável pela detenção ou retenção de águas pluviais urbanas para amortecimento de vazões e cheias.

ART. 59. Os áreas de contenção e retenção devem ser projetadas, construídas e mantidas infraestruturas adequadas para lidar com as águas pluviais nas áreas urbanas.

ART. 60. Projetar estruturas considerando fatores como capacidade de armazenamento, taxa de liberação da água retida, impacto ambiental e integração com o ambiente urbano, garantindo que as estruturas sejam dimensionadas adequadamente para lidar com as vazões máximas esperadas e que sejam construídas com materiais duráveis e resistentes;

ART. 61. Realizar a manutenção regular dessas estruturas, incluindo a remoção de detritos, a limpeza de canais e a inspeção periódica para garantir que as estruturas estejam funcionando corretamente, identificando problemas que devem ser corrigidos prontamente para garantir a eficácia do sistema de retenção ou retenção de águas pluviais.

Seção IV

Tratamento e disposição final de águas pluviais urbanas

ART. 62. O prestador de serviço do tratamento e disposição final de águas pluviais urbanas deverá garantir que as águas das chuvas não contaminem os corpos d'água naturais, devido seu percurso pelas ruas e superfícies urbanas, sendo contaminada por poluentes como óleos, metais pesados e resíduos químicos.

ART. 63. A disposição final adequada das águas pluviais tratadas é responsabilidade do prestador de serviço, envolvendo a liberação das águas tratadas em cursos d'água, a infiltração no solo por meio de valas de infiltração ou a utilização em processos de recarga de aquíferos.

ART. 64. As diferentes técnicas de tratamento das águas pluviais, como a filtração, a sedimentação e a desinfecção, dependendo do nível de poluição das águas pluviais, devem ter as licenças dos órgãos ambientais competentes.

CAPÍTULO IV

DO REGULAMENTO DE SERVIÇOS DE DMAPU

ART. 65. O regulamento dos serviços de DMAPU têm como objetivo estabelecer as diretrizes e normas necessárias para garantir a relação adequada entre o PRESTADORES DE SERVIÇOS e os USUÁRIOS.

ART. 66. O regulamento deverá definir o sistema de DMAPU, incluindo as infraestruturas para coletar, transportar, tratar e dispor das águas pluviais, podendo incluir redes de drenagem, reservatórios de amortecimento de cheias, estações de bombeamento, sistemas de tratamento de águas pluviais e áreas de infiltração, na qual

são infraestruturas de serviços disponibilizadas aos USUÁRIOS.

ART. 67. Os regulamentos estabelecem as diretrizes para o dimensionamento, construção, operação e manutenção dos elementos da microdrenagem, definindo os padrões de qualidade e desempenho para essas estruturas, garantindo sua eficácia na gestão das águas pluviais.

ART. 68. O regulamento deverá abordar o parcelamento do solo urbano e estabelecer requisitos para o manejo adequado da DMAPU em desenvolvimento, podendo incluir diretrizes para o uso de técnicas de drenagem sustentável, como telhados verdes, pavimentos permeáveis e áreas de infiltração, para minimizar o escoamento superficial e reduzir o impacto das chuvas.

ART. 69. O regulamento deve prever as drenagens particulares, podendo ser instituído por meio de manual de projetos de drenagem, na qual estabelecerá padrões e requisitos para o dimensionamento, construção e manutenção dessas estruturas, garantindo sua eficácia e segurança.

ART. 70. O regulamento deve definir as responsabilidades dos proprietários de imóveis em relação à gestão das águas pluviais, incluindo a manutenção de sistemas de drenagem particulares, a minimização da impermeabilização do solo e o pagamento de taxas e tarifas pelos serviços de drenagem.

ART. 71. O regulamento deve estabelecer as diretrizes para a instalação, operação e manutenção de ramais de ligação entre as propriedades privadas e a rede pública de drenagem, garantindo que esses ramais estejam em conformidade com os padrões de qualidade e desempenho estabelecidos.

ART. 72. O regulamento deve definir critérios para a avaliação futura de tributação ou tarifação diferenciadas de áreas impermeáveis e permeáveis dos particulares, levando em consideração o impacto dessas áreas no escoamento das águas pluviais e na carga sobre o sistema de drenagem urbana.

ART. 73. O regulamento de serviços de DMAPU deverá prever as situação de soleira negativa, apresentando a definição e a forma como será tratada.

ART. 74. O regulamento deve estabelecer os requisitos para a instalação de contenções de drenagens particulares, como diques e barreiras de contenção, para proteger as propriedades contra inundações e erosão.

ART. 75. O regulamento deve definir as condições para a prestação dos serviços de DMAPU, incluindo os padrões de qualidade, procedimentos de atendimento ao público, horários de funcionamento e procedimentos de emergência.

ART. 76. O regulamento deve estabelecer os critérios para a classificação das economias atendidas pelos serviços de DMAPU, levando em consideração fatores como densidade populacional, uso do solo e características topográficas.

ART. 77. O regulamento deve estabelecer a necessidade de um cadastro atualizado dos USUÁRIOS dos serviços de DMAPU, incluindo informações sobre as propriedades, ramais de ligação e áreas impermeáveis.

ART. 78. O regulamento deve definir os padrões das ligações das propriedades particulares à rede pública de drenagem, incluindo procedimentos, requisitos técnicos e tarifas aplicáveis, conforme as características dos USUÁRIOS.

ART. 79. O regulamento deve definir os procedimentos para a realização de ligações definitivas à rede pública de drenagem, incluindo a instalação de ramais de ligação e a aprovação das autoridades.

ART. 80. O regulamento deve estabelecer as relações contratuais entre o prestador de serviço e os usuários, incluindo os termos e condições para a prestação dos serviços, pagamentos, rescisões e renovações de contrato.

ART. 81. O regulamento deve estabelecer os procedimentos para a apuração do faturamento dos serviços de drenagem, incluindo a forma de medição do volume de água drenada e a aplicação de tarifas e taxas.

ART. 82. O regulamento deve estabelecer os procedimentos para a apuração e correção de irregularidades relacionadas aos serviços de drenagem, como ligações

clandestinas, fraudes ou vazamentos.

ART. 83. O regulamento deve estabelecer os procedimentos para o parcelamento de dívidas relacionadas aos serviços de DMAPU, incluindo o número máximo de parcelas, os juros aplicáveis e os critérios de elegibilidade.

ART. 84. O regulamento deve definir os deveres, obrigações, direitos e penalidades dos USUÁRIOS e do PRESTADOR DE SERVIÇOS em relação aos serviços de drenagem, garantindo a equidade, transparência e responsabilidade na prestação dos serviços

CAPÍTULO V DA SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

ART. 85. A taxa ou a tarifa estabelecida deverá garantir a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços de DMAPU, sendo estabelecida pelo TITULAR no formato de taxa e por tarifa pela AGÊNCIA REGULADORA.

PARÁGRAFO ÚNICO. A sustentabilidade econômico-financeira dos serviços de DMAPU deverão assegurar a sua disponibilidade, qualidade e acesso pela população de forma duradoura e eficiente, com a visão de universalização do serviço para toda a população.

ART. 86. Os preços públicos do serviços acessórios de DMAPU deverão ser previstos pelos PRESTADORES DE SERVIÇOS e homologados pela AGESAN-RS.

ART. 87. Os critérios específicos para a instituição da taxa ou tarifa do serviço de DMAPU, deverão considerar o seguinte:

- I – os percentuais de impermeabilização do solo em cada lote urbano;
- II – a existência de dispositivos de amortecimento ou retenção de água de chuva em cada lote urbano;
- III – o nível de renda da população da área atendida, implicando que áreas com maior poder aquisitivo podem estar sujeitas a taxas ou a tarifas diferenciadas, garantindo uma abordagem mais equitativa na cobrança dos serviços;
- IV – as características específicas dos lotes urbanos, como tamanho, uso do solo e padrões de ocupação.

PARÁGRAFO ÚNICO. propriedades com maior impermeabilização ou sem dispositivos de amortecimento podem ser sujeitas a uma tarifa ou taxa superiores, refletindo o impacto maior no sistema de drenagem urbana;

ART. 88. O TITULAR, para instituir a cobrança dos serviços de DMAPU deverá incluir a cobrança no seu Plano Municipal de Saneamento Básico ou por lei similar.

ART. 89. As tarifas serão fixadas de forma clara e objetiva, devendo os reajustes e as revisões serem tornados públicos com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à sua aplicação.

PARÁGRAFO ÚNICO. A fatura a ser entregue ao usuário final deverá obedecer a modelo estabelecido pela entidade reguladora, que definirá os itens e custos que deverão estar explicitados.

Seção I Das taxas

ART. 90. As taxas para os serviços de DMAPU aplicadas pelo TITULAR poderão ter os estudos desenvolvidos pela AGESAN-RS, caso demandadas.

ART. 91. A AGESAN-RS terá a atribuição de verificar se a taxa é sustentável para o serviço de DMAPU, informando anualmente o TITULAR.

Seção II Das tarifas

ART. 92. A tarifa dos serviços de DMAPU poderão ser desenvolvida:

- I – pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, devendo ser homologa pela AGESAN-RS;
- II – pela AGESAN-RS e instituída por resolução.

ART. 93. Os serviços públicos de saneamento básico poderão ter a sustentabilidade econômico-financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança da tarifa, e, quando necessário, por outras formas adicionais, como subsídios ou subvenções, vedada a cobrança em duplicidade de custos administrativos ou gerenciais a serem pagos pelo usuário

ART. 94. A estrutura de remuneração e de cobrança dos serviços de DMAPU por tarifa considerará os seguintes fatores:

- I – categorias de usuários, distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização;
- II – padrões de uso ou de qualidade requeridos;
- III – quantidade mínima de utilização do serviço, visando à garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos USUÁRIOS de menor renda e a proteção do meio ambiente;
- IV – custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;
- V – ciclos significativos de aumento da demanda dos serviços, em períodos distintos;
- VI – capacidade de pagamento dos consumidores.

ART. 95. A estrutura tarifária pode incluir tarifas fixas e variáveis, onde a tarifa fixa cobre custos de disponibilidade do serviço e a tarifa variável é calculada de acordo com o volume de serviço utilizado pelos USUÁRIOS.

ART. 96. Os valores de investimentos, que irão compor a tarifa do serviço de DMAPU, deverão estabelecerem previstos no PMSB.

PARÁGRAFO ÚNICO. O investimento necessário, porém não presente no PMSB, deverá ser justificado à AGESAN-RS, que terá a atribuição de considerá-lo ou não.

CAPÍTULO VI

DO PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA

ART. 97. O Plano de Emergência e Contingência deverá ser realizado obrigatoriamente para as áreas que possuam risco de inundação e alagamento pertencentes ao sistema de DMAPU e que perdurem por mais de 24 (vinte e quatro) horas.

ART. 98. O Plano de Emergência e Contingência deverá ser elaborado e constituído nos seguintes tópicos:

- I – Mapa de risco.
- II – Avaliação das vulnerabilidades do sistema de DMAPU.
- III – Ações de contingência para as situações de emergência.

IV – Inserção de novas vulnerabilidades no plano.

ART. 99. O mapa de risco deverá conter os seguintes tópicos:

- I – Identificação das capacidades de drenagem de cada área;
- II – Identificação dos pontos vulneráveis;
- III – Identificação das áreas com maior risco de alagamento e inundação;
- IV – Apresentar os possíveis impactos de qualidade, socioeconômicos e ambientais das vulnerabilidades.
- V – Integração com o Plano Diretor Urbano Municipal e suas leis complementares, com o Plano Municipal de Saneamento Básico e o Plano Contingência de Proteção e Defesa Civil do Município.

ART. 100. A metodologia de avaliação das vulnerabilidades do sistema de DMAPU deverá conter:

- I – Identificação de todas as vulnerabilidades do mapa de risco.
- II – Categorização das vulnerabilidades.
- III – Definições dos critérios de gravidades.
- IV – Atribuição de pesos e pontuação das gravidades.
- V – Análise e classificação das vulnerabilidades.
- VI – Critérios de priorização das vulnerabilidades.

ART. 101. O Plano de Emergência e Contingência deverá prever ações de solução e controle das situações apresentadas, descrevendo de maneira clara e sistemática o que deve ser feito, por quem, quando e como.

ART. 102. O Plano de Emergência e Contingência deverá conter os seguintes aspectos:

- I – A situação de vulnerabilidade.
- II – A equipe e cargos responsáveis pelas atividades previstas nos planos.
- III – As ações que serão realizadas e o seu cronograma.
- IV – O objetivo das ações.
- V – Formas de controle das ações.

ART. 103. O Plano de Emergência e Contingência deverá ser atualizada com uma frequência máxima de 3 (três) anos.

ART. 104. O Plano de Emergência e Contingência deverá ser homologado pela

AGESAN-RS.

CAPÍTULO VII DOS SISTEMAS MISTOS

ART. 105. O sistema misto ou sistema unitário, que utilizarem a mesma rede para escoamento de águas pluviais e esgotamento sanitário, deverão ter previsão no PMSB e seguirem as normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

ART. 106. O sistema de DMAPU deverá observar as previsões legais do Lei Estadual nº 11.520, de 2000.

CAPÍTULO VIII DAS METAS E INDICADORES

ART. 107. As metas para os PRESTADORES DE SERVIÇOS de DMAPU deverão observar as metas estabelecidas no PMSB ou definidas por resolução específica pela AGESAN-RS.

ART. 108. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS deverão observar pelo menos um indicador para cada tópico relacionado neste artigo, que são:

- I – indicadores de promoção da educação ambiental e prevenção de alagamentos;
- II – indicadores de monitoramento;
- III – indicadores para as redes existentes;
- IV – indicadores de urbanização, infiltração e modificação da bacia e cursos;
- V – indicadores de sustentabilidade da drenagem urbana;
- VI – indicadores de qualidade da água;
- VII – indicadores de alagamento e inundações ribeirinhas.

ART. 109. Os indicadores para prestação do serviços de DMAPU estão disponíveis no Manual da regulação da prestação dos serviços de DMAPU.

CAPÍTULO IX DA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

ART. 110. A AGESAN-RS deverá considerar as normas de referência da ANA para a instituição da resoluções.

ART. 111. Os TITILARES e os PRESTADORES DE SERVIÇOS deverão observar as definições dos normativos da AGESAN-RS.

ART. 112. A fiscalização da AGESAN-RS seguirá os procedimentos existentes em resolução específica.

ART. 113. Os Contratos de Concessão Plena, Parceria Público-Privada e de prestação direta e indireta de DMAPU dos municípios regulados pela AGESAN-RS deverão prever a figura da AGÊNCIA REGULADORA, traçando, expressamente, as competências e atribuições referentes às atividades de regulação e fiscalização da prestação final dos serviços públicos executados no contrato.

§1º. Nos Contratos de Concessão Plena e nos de Parceria Público-Privada, a AGÊNCIA REGULADORA deverá ser prevista desde a fase inicial da contratação, ficando expresso no edital de licitação a presença da AGÊNCIA REGULADORA como ente regulador legitimado, bem como suas competências e atribuições regulatórias e fiscalizatórias.

§2º. Nos contratos de prestação de serviços de DMAPU existentes nos municípios regulados pela AGESAN-RS deverá constar a figura da AGÊNCIA REGULADORA como ente legitimado, bem como de suas competências regulatórias e fiscalizatórias, desde o edital de licitação.

§3º. Nos Contratos de Concessão Plena, nos de Parceria Público-Privada e nos contratos de prestação de serviços de DMAPU que já estiverem vigentes, a legitimação da regulação e a figura da AGESAN-RS deverá ocorrer através de termo aditivo contratual proposto pelo Poder Concedente/Contratante ao contratado, de forma a obrigar o PRESTADOR DE SERVIÇO a reconhecer e cumprir as regras regulatórias e fiscalizatórias da AGESAN-RS.

§4º. Os contratos, nos termos da legislação, não poderão conter cláusulas que prejudiquem as atividades de regulação e de fiscalização ou o acesso às informações sobre os serviços contratados.

ART. 114. A fiscalização dos serviços consiste no acompanhamento, monitoramento,

controle ou avaliação, para garantir o cumprimento dos instrumentos de planejamento, contratos, normas e regulamentos editados pelo TITULAR e pela AGESAN-RS.

§1º. A fiscalização realizada pela AGESAN-RS não se confunde com a gestão de contratos administrativos celebrados entre os TITULARES e os PRESTADORES DE SERVIÇOS, terceirizados ou concessionários, atividade essa inerente ao TITULAR.

§2º. A fiscalização poderá instruir, corrigir, comunicar aos órgãos competentes, notificar e multar aqueles que descumpram as normas.

CAPÍTULO X DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

ART. 115. A educação ambiental não formal deverá ser promovida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS com vistas a orientar os USUÁRIOS sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos nos sistemas de DMAPU, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo TITULAR ou pela AGESAN-RS.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá desenvolver ações e projetos de educação ambiental voltado ao público escolar, em parceria com as instituições de ensino para disseminação do conteúdo.

ART. 116. Cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇO realizar esforços para conscientização da população quanto à utilização do sistema de DMAPU em cada domicílio, observando os seguintes critérios:

- I – atender às condições sanitárias;
- II – obstrução dos elementos da microdrenagem por resíduos sólidos e/ou materiais de construção;
- III – descarte de produtos químicos na microdrenagem;
- IV – contaminação da água da chuva em solo com os materiais da superfície do solo;
- V – descartes de volumes grandes de água na rede de drenagem, tal como piscinas.

ART. 117. A educação ambiental compreende os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade.

ART. 118. Cabe ao TITULAR dos serviços definir políticas públicas que incorporem a

dimensão ambiental, promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e o engajamento da sociedade na conservação, recuperação e melhoria do meio ambiente.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para o cumprimento dos objetivos dispostos no *caput* deste artigo deve-se adotar as seguintes medidas:

I – incentivo às atividades de caráter educativo e pedagógico em colaboração com entidades do setor empresarial e da sociedade civil organizada;

II – ações educativas voltadas à conscientização dos consumidores com relação ao consumo sustentável e as suas responsabilidades;

III – ações educativas voltadas aos agentes envolvidos direta ou indiretamente com os sistemas de DMAPU;

IV – capacitação dos gestores públicos para que atuem como multiplicadores nos diversos aspectos da gestão integrada da DMAPU, em especial ao sistema educacional;

VI – promoção de processos educativos, utilizando-se meios de comunicação de massa;

VII – desenvolvimento de programas de incentivo e capacitação tratamento de águas pluviais e sua adequada destinação final.

ART. 119. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá realizar seus programas de educação ambiental considerando o previsto nos planos municipais e/ou regionais e obedecendo as diretrizes gerais fixadas em legislação específica.

§1º. As ações de educação ambiental desenvolvidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO poderão ser realizadas em conjunto com o poder público municipal.

§2º. Deve ser estimulada a parceria com universidades, escolas técnicas e/ou empresas públicas e privadas da região para desenvolvimento de pesquisa.

CAPÍTULO XI DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

ART. 120. O PRESTADOR DE SERVIÇO, no atendimento aos USUÁRIOS, deve oferecer serviços adequados, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia.

ART. 121. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve dispor de atendimento presencial, telefônico e eletrônico acessível a todos os USUÁRIOS que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações de serviços, denúncia,

reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações.

ART. 122. O atendimento presencial deve ocorrer em estrutura adequada com sistema de atendimento sequencial por ordem de chegada e estruturado por tipo de atendimento, realizado em local que proporcione condições de conforto durante o período de espera e de atendimento.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve contar com pessoal treinado e equipamentos em quantidade suficiente e em bom estado de conservação.

§2º. O prestador deverá atender, prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas com necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

§3º. Deve ser mantido no atendimento presencial sinalização indicativa de atendimento preferencial, existindo ou não local exclusivo para atendimento prioritário.

§4º. O atendimento presencial ao público deverá ser realizado em todos os dias úteis, de acordo com o horário publicado no sítio eletrônico do PRESTADOR DE SERVIÇO.

ART. 123. Para conhecimento ou consulta do USUÁRIO, o prestador deverá disponibilizar no local de atendimento presencial, em ponto de fácil acesso, bem como em sítio eletrônico:

- I – cópias do Regulamento do DMAPU;
- II – cópia da carta de serviços;
- III – Código de Defesa do Consumidor;
- IV – endereço e horário de funcionamento das unidades administrativas;
- V – meio de contato da ouvidoria do prestador e da AGÊNCIA REGULADORA;
- VI – valor das taxas ou tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;
- VII – tabela de sanções aplicáveis aos USUÁRIOS;
- VIII – informações acerca da programação da coleta dos resíduos domiciliares, discriminando os dias, os setores e horário ou turno das atividades dos serviços de DMAPU;
- IX – informações do sistema de DMAPU;
- X – formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;
- XI – informações a respeito da AGÊNCIA REGULADORA;
- XII – material informativo e educativo;
- XIII – forma para obtenção de segunda via de fatura;

XIV – forma para emissão da declaração de quitação anual de débitos; e
XV – formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do USUÁRIO, caso seja disponibilizada essa forma de pagamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando aplicável, o PRESTADOR DE SERVIÇO também deverá disponibilizar no atendimento presencial e em sítio eletrônico material explicativo acerca da metodologia de cobrança dos serviços prestados.

ART. 124. Constituem obrigações do PRESTADOR DE SERVIÇO o atendimento às solicitações, manifestações e reclamações do USUÁRIO relacionadas as suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução e nas demais normas da AGÊNCIA REGULADORA.

§1º. Todos os atendimentos deverão ser registrados e numerados em formulário próprio, em meio digital.

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve informar ao USUÁRIO o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação, manifestação ou reclamação.

§3º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo USUÁRIO referentes à prestação do serviço nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.

§4º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos USUÁRIOS, com anotações do objeto, da data de solicitação, o tempo de atendimento, do endereço do USUÁRIO e motivo do não atendimento (quando aplicável).

§5º. Os tempos de atendimento às reclamações e solicitações apresentadas pelos USUÁRIOS serão medidos levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao PRESTADOR DE SERVIÇO e a regularização ou atendimento da solicitação.

§6º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve manter pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos registro das demandas dos USUÁRIOS, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação, o tipo de atividade a que se refere e os encaminhamentos e soluções adotadas

ART. 125. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve comunicar aos USUÁRIOS, no prazo de até 15 (quinze) dias, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços, quando não for possível uma resposta imediata.

ART. 126. No caso de demanda do USUÁRIO não atendidas de forma satisfatória pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, deverá este passar os contatos da Ouvidoria da AGESAN-RS ao USUÁRIO.

PARÁGRAFO ÚNICO. As demandas encaminhadas para a AGÊNCIA REGULADORA deverão relacionar o número do respectivo protocolo de atendimento registrado e informado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

ART. 127. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá encaminhar o Regulamento de Prestação de Serviços, o Manual e a Carta de Serviços para aprovação da AGÊNCIA REGULADORA no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da entrada em vigor desta Resolução.

§1º. Quanto ao prestador cuja regulação for iniciada após a entrada em vigor desta Resolução, o Regulamento de Prestação de Serviços, o Manual e a Carta de serviços devem ser encaminhados em até 180 (cento e oitenta) dias contados da data de assinatura do instrumento de regulação.

§2º. Os documentos citados no caput deste artigo devem ser revisados sempre que algum de seus elementos constituintes sofrer alteração.

ART. 128. Todas as formas de comunicação e/ou notificação realizadas por parte do PRESTADOR DE SERVIÇO (orais ou escritas) deverão ser realizadas de forma compreensível e de fácil entendimento.

ART. 129. A AGESAN-RS estabelecerá por resolução específica os prazos de resposta e de espera para atendimento do USUÁRIO, respeitando as prioridades previstas em lei.

ART. 130. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá informar o prazo máximo para o atendimento das solicitações feitas pelos USUÁRIOS.

ART. 131. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos USUÁRIOS.

ART. 132. O USUÁRIO poderá encaminhar à ouvidoria da AGESAN-RS reclamações, solicitações, denúncias, sugestões quanto à prestação dos serviços não foram

atendidas ou foram executados insatisfatoriamente pelo PRESTADOR DE SERVIÇO ou elogios.

CAPÍTULO XII DAS INUNDAÇÕES E ALAGAMENTOS

ART. 133. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que possa prejudicar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços de DMAPU, descrito de forma objetiva no Plano de Emergências e Contingências.

ART. 134. Caracteriza-se inundação ou alagamento desde que estes estejam dentro da área do sistema de DMAPU e tenham com causa fundamental as precipitações, perdurando por mais de 24 (vinte e quatro) horas.

ART. 135. As atividades que integram os serviços públicos de DMAPU não poderão ser interrompidas, total ou parcialmente, exceto em emergências que atinjam a segurança de pessoas e bens e quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá utilizar meios alternativos para garantir a execução das atividades enquanto durar o período de inundação ou alagamentos, de forma a minimizar eventuais impactos ambientais e danos patrimoniais à saúde pública.

§2º. As manutenções programadas deverão ser realizadas preferencialmente em dias sem previsões de precipitações, de forma a não comprometer a continuidade dos serviços.

ART. 136. Em situações que impliquem em inundações ou alagamentos, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá promover a divulgação das informações acerca das regiões afetadas ou potencialmente afetadas, devendo conter, no mínimo:

- I – área e instalações atingidas;
- II – atividades interrompidas;
- III – data e tipo de ocorrência;
- IV – os motivos da inundação ou alagamento;
- V – as medidas mitigadoras adotadas; e
- VI – as previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços a condições

normais.

ART. 137. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar à AGÊNCIA REGULADORA, ao TITULAR e a órgão colegiado de controle social, quando este existir, a ocorrência de inundações e alagamentos que afetem a continuidade, a regularidade, a qualidade dos serviços e a segurança de pessoas e bens.

ART. 138. Nos casos de inundações e alagamentos que afetem diretamente USUÁRIOS, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá divulgar os motivos e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação a todos os USUÁRIOS.

ART. 139. O PRESTADOR DE SERVIÇO não poderá ser responsabilizado por inundações e alagamento motivadas por precipitações com intensidade acima do tempo de retorno do projeto, por caso fortuito, força maior ou emergência.

CAPÍTULO XIII DO PLANO OPERACIONAL

ART. 140. O plano operacional de prestação dos serviços é o instrumento que define as estratégias de operação e manutenção, bem como a execução dos investimentos prudentes e necessários para o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos municipais de saneamento básico, para garantir a prestação adequada dos serviços.

§1º. O TITULAR elaborará o plano operacional de prestação dos serviços, que deverá ser encaminhado à AGESAN-RS para aprovação.

§2º. As áreas urbanas e rurais deverão ser contempladas pelo plano operacional de prestação dos serviços.

§3º. O plano operacional deverá considerar a sazonalidade e as características socioculturais e econômicas locais.

ART. 141. O plano operacional poderá ser alterado, de acordo com as diretrizes da AGESAN-RS.

ART. 142. O plano operacional poderá ser único ou específico para cada serviço, e

abrangerá, no mínimo:

- I – dimensionamento, localização e descrição dos serviços e atividades;
- II – detalhamento das instalações, da mão de obra a ser empregada e dos equipamentos com as suas condições de utilização, observando-se as exigências e requisitos contidos nas normas regulamentadoras;
- III – origem das águas pluviais a serem geridos nas atividades;
- IV – programação da execução dos serviços e atividades, contendo o mapeamento das vias e logradouros públicos, rotas, frequência e os horários que os serviços estarão disponíveis aos USUÁRIOS;
- V – ações e programas para a capacitação e treinamento da mão de obra;
- VI – especificações técnicas, condições de instalação, operação e manutenção do sistema público;
- VII – diretrizes específicas para serviços e atividades realizadas nas zonas urbanas e rurais;
- VIII – ações de comunicação quanto aos itinerários, dias e horários das coletas seletivas e indiferenciadas, à interrupção dos serviços, à programação dos serviços especiais de podas e roçadas, e às ações de educação ambiental com foco na gestão dos resíduos;
- IX – ações para emergência e contingência, que permitam a continuidade dos serviços para resguardar a saúde pública.

CAPÍTULO XIV DO CONTROLE SOCIAL

ART. 143. O controle social é o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços de DMAPU.

ART. 144. O TITULAR estabelecerá os mecanismos e os procedimentos de controle social da prestação dos serviços de DMAPU.

PARÁGRAFO ÚNICO. São mecanismos de controle social:

- I – debates e audiências públicas;
- II – consultas públicas;
- III – conferências; e
- IV – participação de órgãos colegiados de caráter consultivo na formulação das políticas

de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, bem como no seu planejamento e avaliação.

CAPÍTULO XV DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

ART. 145. O Manual da regulação da prestação dos serviços de DMAPU é anexo a esta resolução.

ART. 146. As situações não previstas e dúvidas desta resolução deverão ser demandas a AGESAN-RS para esclarecimento pelo Conselho Superior de Regulação.

ART. 147. A adequação das definições dispostas nesta resolução será estabelecida pela Diretoria de Regulação, por meio das fiscalizações direta da AGESAN-RS.

ART. 148. A Diretoria Geral Colegiada da AGESAN-RS fará apreciação dos recursos de processos que envolvam das disposições desta resolução.

PARÁGRAFO ÚNICO. O Conselho Superior de Regulação poderá fazer a análise dos recursos caso seja demandado.

ART. 149. Esta resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Porto Alegre, xx de xxxxxx de 2024.

Dr. Cássio Alberto Arend
Conselheiro Presidente