

RESOLUÇÃO CSR Nº 7/2026

Aprova o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da Autarquia Águas da Nascente do Município de Nova Hartz regulado pela 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 são conferidas pelo Estatuto Social e pela Resolução nº 005/2019, aprova e manda à publicação a presente RESOLUÇÃO.

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

CONSIDERANDO o conteúdo do Processo Administrativo nº 1310/2026 – Agesan-RS.

CONSIDERANDO a deliberação do Conselho Superior de Regulação.

RESOLVE:

Art. 1º. Fica homologado o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Autarquia Águas da Nascente, aplicável exclusivamente à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas áreas rurais do Município de Nova Hartz, nos termos da legislação vigente e da regulação da AGESAN-RS.

Art. 2º. Para fins de conhecimento e consulta pelos usuários, a Autarquia Águas da Nascente deverá disponibilizar o Regulamento ora homologado em seus locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou por outros meios de comunicação institucional, assegurando sua ampla divulgação e imediata aplicação.

Art. 3º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 24 de abril de 2026.

Dr. Fernando J. C. Magalhães Filho
Conselheiro Presidente

MARLON DO
NASCIMENTO
BARBOSA

Assinado de forma digital por
MARLON DO NASCIMENTO
BARBOSA
Dados: 2026.05.04 09:12:14
-03'00'

Me. Vagner Gerhardt Mâncio
Diretor de Normatização

Dr. Marlon do Nascimento Barbosa
Assessor Jurídico

ANEXO I

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO ÁGUAS DA NASCENTE

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO DO REGULAMENTO

Art. 1º. Este Regulamento disciplina a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área rural do Município de Nova Hartz, sob responsabilidade da Autarquia Águas da Nascente e sob a regulação da AGESAN-RS.

Art. 2º. A Autarquia Águas da Nascente é responsável pela prestação adequada dos serviços aos usuários da área rural do Município de Nova Hartz, na forma da legislação aplicável, observadas as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade tarifária e cortesia no atendimento, cabendo-lhe, ainda, prestar as informações necessárias à defesa dos interesses individuais e coletivos dos usuários.

Art. 3º. Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições:

I – ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

II – AGESAN-RS: Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul;

III – ART: Anotação de Responsabilidade Técnica emitida por profissional legalmente habilitado;

IV – Autarquia Águas da Nascente: entidade responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e, quando existente, de esgotamento sanitário na área rural do Município de Nova Hartz;

V – Cadastro Comercial: conjunto de registros utilizados pela Autarquia Águas da Nascente para identificação das ligações, usuários, medições de consumo, faturamento e cobrança dos serviços;

VI – Ligação de Água: conexão entre a rede pública de abastecimento de água e o imóvel atendido;

VII – Ramal Predial: trecho da tubulação que interliga a rede pública ao ponto de entrega no imóvel;

VIII – Hidrômetro: equipamento destinado à medição do volume de água consumido em determinada ligação;

IX – Usuário: pessoa física ou jurídica responsável pela utilização dos serviços de abastecimento de água e, quando existente, de esgotamento sanitário em determinado imóvel;

X – Fatura: documento emitido pela Autarquia Águas da Nascente para cobrança dos serviços prestados;

XI – Rede Pública: conjunto de tubulações e equipamentos destinados à distribuição de água ou coleta de esgoto;

XII – Solução Individual de Esgotamento Sanitário: sistema individual destinado ao tratamento e à disposição final de esgotos sanitários quando inexistente rede pública.

CAPÍTULO II

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 4º. A Autarquia Águas da Nascente, entidade responsável pela prestação dos serviços públicos de saneamento básico no Município de Nova Hartz, tem por finalidade implantar, operar, ampliar, manter e conservar os sistemas de abastecimento de água e, quando existentes, os sistemas de esgotamento sanitário na área rural do município.

Art. 5º. Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão prestados de acordo com as disposições deste Regulamento, observadas as normas da legislação federal, estadual e municipal aplicáveis, especialmente:

I – a Lei Federal nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);

II – a Lei Federal nº 11.445, de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.026, de 2020;

III – demais normas legais e regulamentares aplicáveis;

IV – as normas regulatórias expedidas pela AGESAN-RS.

Art. 6º. Os sistemas públicos de abastecimento de água e, quando existentes, de esgotamento sanitário, serão operados, mantidos, renovados e ampliados de modo a assegurar a adequada prestação dos serviços, observados os aspectos sociais,

sanitários, ambientais e legais, bem como a viabilidade técnica, econômica e financeira das intervenções necessárias.

Art. 7º. O imóvel situado em logradouro atendido por rede pública de abastecimento de água deverá conectar suas instalações ao respectivo sistema, observado o disposto neste Regulamento e na legislação aplicável.

§1º. A entidade reguladora ou o titular dos serviços públicos de saneamento básico deverão estabelecer prazo não superior a 1 (um) ano 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

§2º. Na ausência de rede pública de esgotamento sanitário, os imóveis deverão adotar soluções individuais adequadas de tratamento e disposição final de esgotos sanitários, observadas as normas ambientais, sanitárias e técnicas aplicáveis.

CAPÍTULO III

DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ATENDIMENTO

Art. 8º. Os sistemas públicos de abastecimento de água e, quando existentes, de esgotamento sanitário na área rural do Município de Nova Hartz serão implantados, operados e mantidos pela Autarquia Águas da Nascente, observadas as condições técnicas e sanitárias necessárias à adequada prestação dos serviços.

Parágrafo único. A implantação ou ampliação de redes e demais estruturas do sistema deverá observar as normas técnicas aplicáveis e as orientações da Autarquia Águas da Nascente.

Art. 9º. As redes de abastecimento de água e, quando existentes, de esgotamento sanitário, poderão ser implantadas em vias públicas ou em áreas privadas, mediante autorização do proprietário ou responsável pela área.

Parágrafo único. Quando as redes forem implantadas em áreas privadas, deverá ser garantido o acesso da Autarquia Águas da Nascente para operação, manutenção e eventuais reparos.

Art. 10. A implantação ou ampliação de redes de abastecimento de água poderá contar com a participação dos usuários interessados, observadas as orientações técnicas da Autarquia Águas da Nascente.

§1º. As obras executadas com participação dos usuários deverão seguir as especificações técnicas definidas pela Autarquia Águas da Nascente.

§2º. As redes e equipamentos implantados para atendimento coletivo poderão ser incorporados ao sistema público de abastecimento de água.

Art. 11. Compete exclusivamente à Autarquia Águas da Nascente operar, manter, reparar e realizar modificações nas redes e demais instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Os serviços de manutenção e reparo deverão ser realizados de forma a minimizar interrupções no fornecimento de água aos usuários.

CAPÍTULO IV DAS LIGAÇÕES

Art. 12. A Autarquia Águas da Nascente executará as ligações definitivas de abastecimento de água e, quando existente, de esgotamento sanitário, entre a rede pública e o limite do imóvel a ser atendido, observadas as condições técnicas do sistema e as normas aplicáveis.

§1º. Quando a distância entre a rede pública e o imóvel for superior à necessária para a execução da ligação padrão, poderá ser solicitada a participação do interessado no custeio da extensão adicional da rede ou do ramal.

§2º. As redes, ramais e demais instalações implantadas para viabilizar o atendimento passarão a integrar o sistema público operado pela Autarquia Águas da Nascente.

§3º. A ligação será executada em local que permita acesso adequado para leitura do hidrômetro, manutenção e demais atividades operacionais.

§4º. Em situações técnicas específicas, poderão ser adotadas soluções diferenciadas de ligação, mediante avaliação da Autarquia Águas da Nascente, e desde que seja consultada, previamente, a AGESAN-RS.

Art. 13. A instalação do ramal predial de água será executada pela Autarquia Águas da Nascente, de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em local que permita fácil acesso para leitura, manutenção e eventual substituição do hidrômetro.

Parágrafo único. As instalações internas do imóvel, a partir do ponto de entrega da água, são de responsabilidade do usuário.

CAPÍTULO V

DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Art. 14. A prestação dos serviços de abastecimento de água e, quando existente, de esgotamento sanitário, será formalizada por meio de contrato de adesão entre a Autarquia Águas da Nascente e o usuário responsável pela ligação.

§1º. O contrato de adesão deverá ser disponibilizado ao usuário até a data de apresentação da primeira fatura dos serviços.

§2º. As ligações de água e, quando existente, de esgotamento sanitário, serão cadastradas em nome do usuário, assim considerado o proprietário do imóvel, o titular de outro direito real ou o possuidor a qualquer título.

§3º. Em caso de alteração de titularidade do imóvel ou mudança de usuário responsável, deverá ser solicitada a atualização cadastral junto à Autarquia Águas da Nascente.

§4º. A carta de serviços da Autarquia Águas da Nascente ficará disponível para consulta pelos usuários em seus canais oficiais de atendimento.

Art. 15. O encerramento da relação contratual entre a Autarquia Águas da Nascente e o usuário ocorrerá nas seguintes hipóteses:

I – por solicitação do usuário, mediante pedido de cancelamento dos serviços, observadas as disposições deste Regulamento;

II – por iniciativa da Autarquia Águas da Nascente, nos casos previstos neste Regulamento.

§1º. O encerramento da relação contratual não está condicionado à quitação de débitos eventualmente existentes, sem prejuízo da cobrança pelos meios administrativos ou judiciais cabíveis.

§2º. O usuário deverá solicitar a atualização cadastral sempre que ocorrer alteração de posse, propriedade ou ocupação do imóvel.

CAPÍTULO VI

DAS COBRANÇAS

Art. 16. A Autarquia Águas da Nascente deverá instalar hidrômetro nas ligações de abastecimento de água, sempre que tecnicamente possível.

Parágrafo único. Quando não for possível a instalação de hidrômetro por razões técnicas devidamente justificadas, o consumo poderá ser estimado conforme critérios definidos pela AGESAN-RS.

Art. 17. Os hidrômetros e demais equipamentos de medição instalados nas ligações são de propriedade da Autarquia Águas da Nascente, cabendo a ela sua instalação, substituição e manutenção.

§1º. A escolha do modelo e das características técnicas dos hidrômetros será definida pela Autarquia Águas da Nascente, observadas as normas técnicas e metrológicas aplicáveis.

§2º. A manutenção e substituição dos hidrômetros decorrentes do desgaste normal de funcionamento não implicarão custos ao usuário.

§3º. Sempre que houver substituição do hidrômetro, deverão ser registrados os dados do equipamento retirado e do novo equipamento instalado.

Art. 18. Os lacres instalados nos hidrômetros e nas caixas de proteção não poderão ser violados ou removidos pelo usuário.

§1º. A violação de lacres ou a intervenção no hidrômetro caracteriza irregularidade sujeita às penalidades previstas neste Regulamento.

§2º. Constatada fraude ou adulteração no equipamento de medição, a Autarquia Águas da Nascente poderá aplicar as penalidades cabíveis e proceder à revisão do faturamento.

Art. 19. O usuário deverá permitir o livre acesso dos representantes da Autarquia Águas da Nascente ao local onde estiver instalado o hidrômetro para fins de leitura, inspeção, manutenção ou substituição do equipamento.

Parágrafo único. A instalação, substituição ou remoção do hidrômetro somente poderá ser realizada por representantes da Autarquia Águas da Nascente ou por pessoas por ela autorizadas.

Art. 20. O usuário poderá solicitar a verificação ou aferição do hidrômetro sempre que houver dúvida quanto à correta medição do consumo.

§1º. O equipamento retirado poderá ser encaminhado para verificação técnica em laboratório ou entidade competente.

§2º. Caso seja constatado defeito no hidrômetro que tenha prejudicado a correta medição do consumo, a Autarquia Águas da Nascente procederá à revisão do faturamento conforme critérios estabelecidos neste Regulamento.

§3º. Caso não seja constatado defeito no equipamento, poderá ser cobrada do usuário a despesa correspondente ao serviço de verificação.

Art. 21. A Autarquia Águas da Nascente deverá manter calendário de leitura dos hidrômetros, emissão das faturas e vencimento dos serviços prestados.

Parágrafo único. Eventuais alterações no calendário de leitura ou de faturamento deverão ser comunicadas aos usuários por meio dos canais de atendimento da Autarquia.

Art. 22. As leituras dos hidrômetros e o faturamento dos serviços serão realizados, preferencialmente, em intervalos aproximados de 30 (trinta) dias.

§1º. Em áreas rurais ou em situações operacionais específicas, a leitura poderá ocorrer em intervalos maiores, desde que garantida a correta apuração do consumo.

§2º. Quando houver impossibilidade de leitura do hidrômetro, o consumo poderá ser estimado com base na média de consumo do imóvel ou em critérios definidos pela Autarquia Águas da Nascente.

§3º. A estimativa de consumo previsto no §2º deste artigo não poderá ser adotada por período superior a 3 (três) ciclos consecutivos de faturamento, devendo ser regularizada a leitura real tão logo cessada a causa impeditiva.

Art. 23. Nos casos de impossibilidade de medição do consumo por ausência ou defeito do hidrômetro, o faturamento será realizado com base em estimativa de consumo, conforme critérios definidos pela Autarquia Águas da Nascente.

Parágrafo único. Quando o hidrômetro for substituído ou a leitura regularizada, poderão ser efetuados os ajustes necessários no faturamento.

Art. 24. Em caso de suspensão dos serviços a pedido do usuário, será realizada a leitura final do hidrômetro para apuração do consumo e emissão da fatura correspondente.

Art. 25. Caso seja constatada irregularidade que tenha resultado em consumo não registrado ou registrado de forma incorreta, a Autarquia Águas da Nascente poderá proceder à recuperação do consumo não faturado, observados os critérios estabelecidos neste Regulamento.

Art. 26. A revisão de faturamento poderá ser realizada quando for constatada irregularidade na medição ou no faturamento do consumo de água.

§1º. A revisão de faturamento será realizada com base na diferença entre os valores efetivamente faturados e aqueles apurados mediante um dos seguintes critérios, aplicados sucessivamente:

- I – média dos consumos faturados nos ciclos anteriores de leitura regular;
- II – estimativa de consumo baseada em unidades com características semelhantes ou no histórico disponível da ligação.

§2º. O período de duração da irregularidade será determinado mediante avaliação técnica da Autarquia Águas da Nascente ou pela análise do histórico de consumo da ligação.

Art. 27. Caso seja identificado erro de faturamento por responsabilidade da Autarquia Águas da Nascente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- I – em caso de faturamento a menor, a diferença poderá ser cobrada na fatura subsequente;
- II – em caso de faturamento a maior, a Autarquia Águas da Nascente deverá providenciar a devolução ao usuário dos valores pagos indevidamente, observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

§1º. A devolução poderá ser efetuada mediante compensação na fatura subsequente ou, por opção do usuário, por meio de depósito em conta bancária.

§2º. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver será considerado o consumo apurado e a tarifa vigente no período correspondente.

Art. 28. Constatado o descumprimento das disposições deste Regulamento no procedimento de aplicação de multa, ressarcimento de danos ou revisão de faturamento, a AGESAN-RS poderá determinar a devolução ao usuário dos valores cobrados indevidamente, observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 29. A segunda via da fatura poderá ser emitida mediante solicitação do usuário e deverá conter, no mínimo, o nome do usuário, identificação do imóvel, período de consumo, data de vencimento e valor total a pagar.

§1º. Caso solicitado pelo usuário, a Autarquia Águas da Nascente deverá disponibilizar as demais informações constantes da fatura original.

§2º. Nos casos de falha na emissão ou no envio da fatura original, ou de erro no faturamento, a segunda via será emitida sem qualquer ônus para o usuário.

Art. 30. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, o valor pago indevidamente deverá ser devolvido ao usuário por meio de compensação em faturas subsequentes ou, por opção do usuário, mediante crédito em conta bancária.

Parágrafo único. A Autarquia Águas da Nascente deverá adotar procedimentos que permitam identificar e registrar ocorrências de pagamentos em duplicidade.

Art. 31. O usuário é responsável perante a Autarquia Águas da Nascente pelo pagamento das faturas relativas aos serviços de abastecimento de água e, quando existente, de esgotamento sanitário utilizados no imóvel, bem como pelas penalidades decorrentes do descumprimento deste Regulamento.

Art. 32. Em caso de transferência de propriedade ou mudança de ocupação do imóvel, o novo responsável ou o usuário anterior deverá solicitar a atualização cadastral junto à Autarquia Águas da Nascente no prazo de até 30 (trinta) dias, mediante apresentação de documentação comprobatória.

Art. 33. O abastecimento suspenso por falta de pagamento somente será restabelecido após a quitação do débito ou a formalização de parcelamento junto à Autarquia Águas da Nascente.

Art. 34. Os serviços diversos cobrados pela Autarquia Águas da Nascente, quando solicitados pelo usuário, poderão compreender:

- I – vistoria de instalações;
- II – aferição de hidrômetro;
- III – verificação de pressão no ramal ou na rede;
- IV – religação normal do abastecimento;
- V – religação de urgência;

VI – emissão de segunda via de fatura;

VII – limpeza ou manutenção de sistemas individuais quando solicitado pelo usuário;

VIII – outros serviços previstos na Tabela de Receitas Indiretas homologada pela AGESAN-RS.

§1º. A cobrança dos serviços previstos neste artigo somente poderá ocorrer quando houver a efetiva prestação do serviço pela Autarquia Águas da Nascente.

§2º. Não será cobrada a aferição do hidrômetro quando for constatado erro de medição fora dos limites admissíveis.

§3º. A cobrança pela verificação de pressão na rede ou no ramal somente poderá ocorrer quando os valores medidos estiverem dentro dos limites normais de funcionamento do sistema.

§4º. Não será cobrada vistoria realizada para atendimento de pedido de nova ligação.

§5º. A Autarquia Águas da Nascente deverá manter registro das solicitações e dos serviços executados, contendo data, horário e valor cobrado, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

§6º. Outros serviços não diretamente vinculados à prestação do serviço público poderão ser executados pela Autarquia Águas da Nascente, desde que compatíveis com suas atividades institucionais e previamente previstos na Tabela de Receitas Indiretas homologada pela AGESAN-RS.

§7º. Caso o serviço solicitado não seja executado dentro dos prazos previstos neste Regulamento, não poderá ser realizada a cobrança correspondente, salvo justificativa técnica devidamente registrada.

CAPÍTULO VII DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 35. As normas técnicas aplicáveis à prestação dos serviços, bem como a Carta de Serviços da Autarquia Águas da Nascente, deverão ser disponibilizadas aos usuários por meio de seus canais oficiais de atendimento e, quando disponível, em meio eletrônico.

Art. 36. A Autarquia Águas da Nascente deverá atender às solicitações e reclamações apresentadas pelos usuários no prazo máximo de 30 (trinta) dias, salvo situações específicas previstas neste Regulamento.

§1º. No momento do registro da solicitação ou reclamação deverá ser fornecido ao usuário o respectivo número de protocolo.

§2º. As providências adotadas para atendimento da solicitação ou reclamação deverão ser registradas em sistema ou documento próprio da Autarquia Águas da Nascente.

Art. 37. A Autarquia Águas da Nascente deverá manter canais de atendimento acessíveis aos usuários para registro de solicitações, reclamações e informações relacionadas à prestação dos serviços.

Art. 38. A Autarquia Águas da Nascente deverá promover ações de orientação aos usuários com o objetivo de:

- I – divulgar os direitos e deveres dos usuários dos serviços de abastecimento de água e, quando existente, de esgotamento sanitário;
- II – incentivar o uso racional da água e a prevenção do desperdício;
- III – orientar sobre boas práticas sanitárias e de utilização das instalações hidráulicas;
- IV – divulgar outras orientações determinadas pela AGESAN-RS.

Art. 39. Na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fica assegurado ao usuário o direito de receber ressarcimento por danos eventualmente causados em decorrência da prestação do serviço.

Parágrafo único. O ressarcimento deverá observar os procedimentos e requisitos estabelecidos em normas ou resoluções da AGESAN-RS.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. Quando houver previsão de prazos mais reduzidos em instrumentos contratuais ou normas específicas aplicáveis à prestação dos serviços, estes prevalecerão sobre os prazos estabelecidos neste Regulamento.

Art. 41. A Autarquia Águas da Nascente deverá observar o princípio da isonomia no atendimento aos usuários, adotando procedimentos uniformes na prestação dos serviços.

Art. 42. Os casos omissos, dúvidas e situações não previstas neste Regulamento serão encaminhados pela Autarquia Águas da Nascente à AGESAN-RS, que deliberará conforme a legislação aplicável e as normas regulatórias vigentes.

Parágrafo único. A AGESAN-RS poderá solicitar, a qualquer momento, informações ou relatórios da Autarquia Águas da Nascente sempre que julgar necessário para avaliar a adequada prestação dos serviços.

Art. 43. É assegurado ao usuário o direito de apresentar manifestações, reclamações ou recursos à AGESAN-RS em relação aos atos ou decisões da Autarquia Águas da Nascente.

Art. 44. A Autarquia Águas da Nascente e a Ouvidoria da AGESAN-RS deverão manter comunicação adequada para análise e encaminhamento das demandas apresentadas pelos usuários.

Art. 45. As interrupções programadas no abastecimento de água deverão ser comunicadas previamente aos usuários e à AGESAN-RS, sempre que possível, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

Art. 46. A Autarquia Águas da Nascente poderá emitir notificações de débito aos usuários com faturas em atraso, conforme procedimentos definidos neste Regulamento.

Canais de relacionamento

Contatos Ouvidoria AGESAN-RS

0800 222 4022

ouvidoria@agesanrs.com.br

www.agesan-rs.com.br/ouvidoria