

RESOLUÇÃO CSR Nº 16/2026

Aprova o Regulamento Geral dos Serviços Públicos Municipais de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados diretamente pelos Municípios Regulados pela AGESAN-RS.

O **CONSELHO SUPERIOR DE REGULAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO RIO GRANDE DO SUL**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social e pela Resolução AGE nº 005, de 2019, aprova e manda à publicação a presente **RESOLUÇÃO**.

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 11.445, de 2007, estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e determina que a prestação dos serviços observe, entre outros, os princípios da universalização do acesso, da efetiva prestação, da integralidade, da segurança, da qualidade, da regularidade, da continuidade, da eficiência, da sustentabilidade econômico-financeira e da transparência das ações;

CONSIDERANDO que a Resolução ANA nº 230, de 18 de dezembro de 2024, aprovou a Norma de Referência ANA nº 11/2024, que estabelece as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive nos casos de prestação direta por órgão ou entidade do titular;

CONSIDERANDO os documentos do Processo Administrativo nº 2.711/2026

CONSIDERANDO a aprovação da matéria pelo Conselho Superior de Regulação.

RESOLVE:

Art. 1º. Fica aprovado, na forma do Anexo Único, o Regulamento Geral dos Serviços Públicos Municipais de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados diretamente pelos Municípios.

Art. 2º O prestador deverá divulgar o Regulamento no sítio eletrônico próprio ou, na ausência de página própria, no sítio oficial do Município, no posto de atendimento e em outros meios acessíveis à população.

Art. 3º. Esta Resolução em 1º de janeiro de 2027 após sua publicação.

Porto Alegre, 28 de agosto de 2026.

Dr. Fernando Jorge Corrêa Magalhães Filho
Conselheiro Presidente

Me. Vagner Gerhardt Mâncio
Diretor de Normatização

Dr. Marlon do Nascimento Barbosa
Assessor Jurídico

ANEXO ÚNICO
REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ABASTECIMENTO
DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Este Regulamento estabelece as condições gerais da prestação direta dos serviços públicos municipais de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, os direitos e deveres dos usuários e do prestador e as regras de relacionamento com a entidade reguladora.

Art. 2º. Os serviços serão prestados com observância da universalização, continuidade, regularidade, segurança, eficiência, modicidade, transparência, controle social, sustentabilidade econômico-financeira, proteção ambiental e uso racional da água.

Art. 3º. O Regulamento aplica-se ao prestador direto municipal e a todos os usuários, efetivos ou potenciais, situados na sua área de abrangência, sem prejuízo da legislação federal, estadual e municipal e dos atos da entidade reguladora.

Art. 4º. Para os fins deste Regulamento, considera-se:

- I – ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário: ação executada por solução própria do usuário, sem dependência de prestador de serviço público;
- II – área de abrangência: território em que o prestador tem o dever de disponibilizar os serviços, conforme lei, plano ou instrumento equivalente;
- III – cadastro técnico: registro simplificado ou completo das redes, unidades e equipamentos integrantes dos sistemas, preferencialmente georreferenciado;
- IV – caixa de inspeção da ligação: dispositivo situado entre o ramal predial de esgoto e a instalação predial, que caracteriza o limite de responsabilidade do prestador;
- V – cavalete ou padrão de ligação: conjunto de tubulações e conexões destinado a abrigar o hidrômetro e caracterizar o limite de responsabilidade do prestador;
- VI – economia: moradia, apartamento, unidade comercial, industrial, pública ou similar atendida pelos serviços;
- VII – entidade reguladora: entidade reguladora infranacional à qual o titular atribuiu competências de regulação e fiscalização;
- VIII – instalação predial de água: tubulações, reservatórios, equipamentos e acessórios

situados após o ponto de entrega, sob responsabilidade do usuário;

IX – instalação predial de esgoto: tubulações, conexões, equipamentos e acessórios situados antes do ponto de coleta, sob responsabilidade do usuário;

X – ligação: conexão entre a instalação predial e a rede pública, incluído o ramal predial, executada pelo prestador;

XI – ponto de entrega de água: limite entre a responsabilidade do prestador e a do usuário, normalmente situado no cavalete ou padrão de ligação;

XII – ponto de coleta de esgoto: limite entre a responsabilidade do prestador e a do usuário, normalmente situado na caixa de inspeção;

XIII – prestador: órgão, departamento, serviço autônomo, autarquia, empresa pública ou outra entidade municipal competente para a prestação direta;

XIV – ramal predial: tubulação que conecta a rede pública ao ponto de entrega de água ou ao ponto de coleta de esgoto;

XV – serviço complementar: atividade solicitada pelo usuário ou necessária à prestação, cujo valor tenha sido homologado pela entidade reguladora;

XVI – solução alternativa: forma individual ou coletiva adequada de abastecimento ou esgotamento utilizada onde não houver rede pública disponível;

XVII – unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendido por uma ligação ou solução alternativa integrante do serviço público; e

XVIII – usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza ou pode utilizar os serviços, assume as obrigações contratuais e responde pelo pagamento das faturas.

Art. 5º. As ações individuais ou coletivas executadas diretamente pelos próprios usuários, sem prestação organizada pelo Poder Público, não se confundem com serviço público, permanecendo sujeitas às normas sanitárias, ambientais e de recursos hídricos.

CAPÍTULO II

UNIDADES USUÁRIAS E INSTALAÇÕES PREDIAIS

Art. 6º. Cada unidade usuária será vinculada a uma ligação de água e, quando disponível, a uma ligação de esgoto, admitidas configurações distintas por necessidade técnica devidamente registrada.

Art. 7º. As instalações prediais após o ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto serão executadas e mantidas pelo usuário, em conformidade com normas técnicas e orientações do prestador.

Art. 8º. É vedada a interligação da rede pública com fonte alternativa de água sem separação física e proteção contra contaminação.

Art. 9º. A individualização da medição será exigida para novas edificações, nos termos da legislação, e promovida nas edificações quando técnica e estruturalmente viável.

Parágrafo único. Nas edificações existentes, eventual impossibilidade de individualização deverá ser tecnicamente justificada, admitido critério provisório de rateio aprovado pela entidade reguladora.

CAPÍTULO III

LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 10. A edificação permanente situada em logradouro com rede pública disponível deverá conectar-se aos serviços, observadas as exceções legais e o prazo fixado pelo titular ou pela entidade reguladora.

§1º. O prestador comunicará aos usuários a disponibilidade das redes e as condições necessárias à conexão.

§2º. A ligação de usuário de baixa renda habilitado à tarifa social poderá receber subsídio, conforme disponibilidade orçamentária, legislação e ato da entidade reguladora.

§3º. O prestador manterá relação atualizada das edificações não conectadas no prazo e a encaminhará, ao menos anualmente, ao titular e à entidade reguladora, admitido cadastro em planilha ou sistema municipal simples.

§4º. Efetivada a ligação residencial à rede pública de esgoto, a solução alternativa anterior deverá ser desativada, observadas as orientações sanitárias e ambientais.

§5º. A disponibilidade e o uso dos serviços sujeitam o usuário às tarifas, taxas, preços públicos e demais consequências previstas em lei e nos atos da entidade reguladora.

Art. 11. O prestador informará, no ato do pedido ou após vistoria, as condições técnicas, o padrão de ligação, os custos regulados, o prazo de execução e eventuais obras sob responsabilidade do interessado.

Parágrafo único. Mediante solicitação, o prestador informará a existência da rede próxima ao imóvel, as pressões máxima, média e mínima, o diâmetro nominal e a profundidade, admitido levantamento simplificado quando inexistir cadastro técnico completo.

Art. 12. Cumpridas as exigências técnicas e comerciais, o prestador executará a ligação no prazo do Anexo I, admitida prorrogação exclusivamente pelo tempo necessário à superação de impedimento comprovadamente alheio ao controle do prestador, mediante registro da ocorrência e comunicação ao usuário.

§1º. Quando o esgoto não puder ser conduzido por gravidade, o usuário apresentará solução técnica simplificada ou estudo de viabilidade, conforme a complexidade do caso, para aprovação do prestador.

§2º. Cumpridas as condições de responsabilidade do usuário, é dever do prestador executar a ligação e fornecer o serviço.

§3º. Cada unidade usuária será atendida, preferencialmente, por um ramal de água e um ramal de esgoto, admitida configuração diversa por justificativa técnica.

Art. 13. A ligação será executada pelo prestador ou por terceiro autorizado e fiscalizado, vedada intervenção do usuário no ramal, hidrômetro, lacre ou rede pública.

Parágrafo único. A modificação ou substituição de ramal a pedido exclusivo do usuário será por ele custeada, salvo defeito, inadequação do sistema ou hipótese definida pela entidade reguladora.

Art. 14. O ponto de entrega de água e o ponto de coleta de esgoto serão, preferencialmente, instalados no limite do imóvel com a via pública, em local acessível e seguro.

Parágrafo único. Havendo um ou mais lotes entre a via pública e o imóvel atendido, o ponto de entrega será situado na testada do primeiro lote após a via pública.

Art. 15. A execução da ligação não reconhece propriedade, posse regular, regularidade urbanística ou licenciamento da edificação.

Art. 16. Em área coberta por rede pública de esgotamento sanitário, onde o abastecimento de água seja prestado regularmente, os pedidos de nova ligação de água serão atendidos mediante a solicitação simultânea da ligação de esgoto, ressalvada

impossibilidade técnica comprovada.

Art. 17. Efluentes não domésticos somente poderão ser lançados na rede pública após atendimento aos padrões do prestador, da entidade reguladora e dos órgãos ambientais, cabendo ao usuário implantar pré-tratamento quando necessário.

Art. 18. O prestador poderá inspecionar as instalações prediais mediante identificação de seus agentes e comunicação prévia, salvo emergência, risco sanitário ou suspeita fundamentada de irregularidade.

Parágrafo único. O titular e a entidade reguladora poderão realizar ou acompanhar inspeções, observadas a inviolabilidade do domicílio, a legislação e a finalidade fiscalizatória.

CAPÍTULO IV

CONTRATO DE ADESÃO E CONTRATOS ESPECÍFICOS

Art. 19. A prestação será regida por contrato de adesão, preferencialmente de prazo indeterminado, em modelo homologado pela entidade reguladora e disponibilizado gratuitamente.

§1º. O contrato estará disponível em meio físico no posto de atendimento e, quando existente, no sítio eletrônico do prestador.

§2º. O usuário poderá solicitar cópia do contrato no pedido de ligação, com vigência a partir da efetivação do serviço.

§3º. O modelo do contrato de adesão poderá ser alterado por determinação da entidade reguladora, especialmente em decorrência de modificações legais, regulamentares ou das Normas de Referência da ANA que afetem a prestação dos serviços.

Art. 20. O contrato de adesão conterá, no mínimo:

- I – identificação da unidade e do local de entrega de água, coleta de esgoto ou coleta de lodo;
- II – data de início, prazo de vigência e serviços abrangidos;
- III – condições de revisão de demanda, quando aplicável;
- IV – direitos e deveres das partes;
- V – regras de medição, faturamento, cobrança, reajuste, juros e multa;
- VI – critérios de interrupção, religação e rescisão;

VII – execução e cobrança de serviços complementares;

VIII – infrações e sanções; e

IX – canais para solicitações, reclamações e recursos.

Art. 21. Contratos específicos poderão ser celebrados para grandes usuários, demanda contratada, fornecimento temporário, água por veículo transportador, recebimento de efluente ou lodo, obras e outras situações especiais, mediante critérios objetivos e anuência regulatória quando cabível.

Parágrafo único. O contrato específico indicará características técnicas, volume ou demanda, prazo, responsabilidades e valores ou critérios de cobrança homologados.

CAPÍTULO V

CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO

Art. 22. Cada unidade usuária atendida por ligação ou solução alternativa integrante do serviço público terá um único código e cadastro atualizado, mantido em sistema eletrônico, planilha controlada ou solução municipal equivalente, contendo:

I – nome e CPF ou CNPJ do usuário;

II – telefone e endereço eletrônico, quando informados;

III – código e endereço da unidade;

IV – atividade econômica, quando houver;

V – número de economias e respectivas categorias;

VI – data de início dos serviços, quando disponível;

VII – código tarifário e serviços prestados;

VIII – identificação do medidor, data de instalação e última aferição; e

IX – histórico de leituras, faturamento e ocorrências relevantes.

Art. 23. O histórico de leituras e faturamento será preservado por, no mínimo, 120 (cento e vinte) meses, admitida implantação progressiva sem reconstrução de dados inexistentes, observado o prazo legal de guarda.

Art. 24. O tratamento de dados pessoais observará a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, com acesso restrito, finalidade definida e medidas de segurança compatíveis.

Art. 25. As unidades serão classificadas conforme a estrutura tarifária homologada pela AGESAN-RS, a qual conterà, no mínimo, as categorias residencial, comercial, industrial e pública, admitidas subclasses sociais e usos específicos.

Art. 26. O usuário comunicará alteração de uso, número de economias, titularidade ou dados de contato, e o prestador realizará reclassificação de ofício quando constatada divergência, assegurada ciência e contestação.

CAPÍTULO VI

LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E EMPREENDIMENTOS

Art. 27. O prestador disponibilizará infraestrutura para conexão dos novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e demais empreendimentos situados na área de abrangência, observada a viabilidade técnica e a responsabilidade do empreendedor pelos custos específicos.

§1º. O estudo de viabilidade e as obras internas ou reforços específicos serão custeados pelo empreendedor.

§2º. O prestador poderá elaborar projeto ou executar obra mediante contrato específico e preço homologado.

Art. 28. As obras poderão ser executadas pelo empreendedor sob fiscalização do prestador, sem prejuízo de participação do prestador quando a ampliação gerar benefício geral e houver previsão no planejamento e no orçamento.

Art. 29. A interligação das redes e instalações do empreendimento ao sistema público somente ocorrerá após a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas cabíveis e a transferência dos bens.

§1º. O recebimento definitivo dependerá dos testes, da avaliação do funcionamento, do cadastro técnico, das garantias, dos manuais essenciais, do treinamento necessário e das licenças exigíveis.

§2º. A transferência será formalizada por termo específico e os bens serão registrados como ativo não oneroso, quando couber.

Art. 30. Nos condomínios, o prestador disponibilizará uma ligação de água na testada do imóvel, cabendo ao incorporador, construtor ou condomínio individualizar o sistema interno e a medição dos domicílios e das áreas comuns.

§1º. A assunção de sistema particular existente dependerá do cadastro técnico, da transferência dos bens, do estudo de viabilidade, do plano de adequação e interligação, da medição individualizada, do pagamento das adequações cabíveis, da identificação dos bens inservíveis e do atendimento às normas técnicas do prestador.

§2º. As redes dos parcelamentos recebidas e incorporadas ao sistema público serão operadas e mantidas pelo prestador.

CAPÍTULO VII

MEDIÇÃO

Art. 31. O consumo de água será medido por hidrômetro adequado, fornecido, instalado e mantido pelo prestador.

§1º. O hidrômetro deverá atender aos requisitos metrológicos e possuir modelo aprovado pelo Inmetro, observadas as normas técnicas aplicáveis.

§2º. Poderá ser instalado medidor de esgoto quando houver viabilidade técnica e aprovação do prestador.

§3º. O medidor poderá ser instalado em caixa padronizada, em local seguro e acessível.

Art. 32. A leitura será realizada em ciclos regulares, conforme calendário e intervalo previamente divulgados.

Parágrafo único. A impossibilidade de acesso ou falha de medição deverá ser registrada, informada na fatura e tratada conforme critérios objetivos de estimativa.

CAPÍTULO VIII

FATURAMENTO, COBRANÇA E REVISÃO

Art. 33. As tarifas e os demais serviços serão cobrados por meio de fatura ou nota fiscal fatura, quando exigido, emitida em nome do usuário, com intervalo de leitura previamente divulgado e opções de datas de vencimento.

§1º. O consumo será distribuído nas faixas e tarifas correspondentes à categoria, conforme estrutura tarifária homologada.

§2º. Cabe ao proprietário do imóvel ou a seu responsável legal manter atualizado o cadastro e informar o real usuário da unidade, sob pena de responder pelos débitos decorrentes da desatualização cadastral.

Art. 34. O prestador oferecerá opções de datas de vencimento e disponibilizará a fatura com antecedência adequada.

Art. 35. Quando não houver leitura válida, o faturamento será calculado pela média aritmética dos consumos disponíveis dos últimos 12 (doze) meses ou por critério regulado mais representativo, com acerto posterior quando necessário.

Parágrafo único. Na ausência de hidrômetro ou histórico, será adotado critério objetivo aprovado pela entidade reguladora, considerando categoria, economias e características do uso.

Art. 36. O faturamento de esgoto observará a estrutura tarifária homologada e somente incidirá para unidade servida por sistema público de esgotamento sanitário ou por solução alternativa integrante do serviço público, conforme a legislação e os atos da entidade reguladora.

Art. 37. A AGESAN-RS estabelecerá as diretrizes para revisão de faturas a pedido do usuário e para cobrança de outros serviços.

Art. 38. A revisão de fatura será concluída no prazo do Anexo I, mediante decisão fundamentada e, quando cabível, memória de cálculo.

Art. 39. O prestador deverá identificar e informar ao usuário o pagamento de fatura em duplicidade, adotando a compensação ou devolução cabível.

Art. 40. O cofaturamento de outros serviços somente ocorrerá com base legal ou contratual e regras que separem valores, responsabilidades e consequências do inadimplemento, vedada interrupção da água por débito de serviço distinto.

CAPÍTULO IX
CONTINUIDADE, INTERRUPTÃO E RACIONAMENTO

Art. 41. Os serviços serão prestados de forma contínua e regular, com disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, não caracterizando descontinuidade as interrupções necessárias por emergência, segurança, manutenção, melhoria, força maior ou inadimplemento, quando observadas as regras aplicáveis.

Art. 42. Toda interrupção será comunicada aos usuários e à entidade reguladora, informando abrangência, motivo, duração estimada e previsão de restabelecimento.
Parágrafo único. Interrupções programadas serão divulgadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, sempre que possível.

Art. 43. Em emergência, a comunicação será imediata pelos meios disponíveis e adequados à realidade local.

Art. 44. Interrupção superior a 24 (vinte e quatro) horas exigirá abastecimento emergencial prioritário às unidades que prestem serviços essenciais à população.
Parágrafo único. O volume emergencial será medido ou estimado, com ciência do responsável pela unidade, correndo os custos do fornecimento emergencial por conta do prestador.

Art. 45. A interrupção por inadimplemento dependerá de comunicação prévia ao usuário, com indicação do motivo e das providências necessárias à regularização, observada a legislação aplicável.

Art. 46. O serviço poderá ser interrompido, observada comunicação prévia quando a situação permitir, nos casos de:

- I – risco ao meio ambiente, aos trabalhadores, a terceiros ou a bens;
- II – manipulação do ramal, medidor, lacre ou rede;
- III – reparo, modificação ou melhoria do sistema;
- IV – revenda ou fornecimento de água a terceiros;
- V – ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI – deficiência técnica da instalação interna com risco iminente;
- VII – solicitação do usuário;

VIII – recusa injustificada de instalação ou substituição do medidor após notificação;

IX – interdição judicial ou administrativa;

X – término de obra sem pedido de ligação definitiva; ou

XI – interligação que ofereça risco de contaminação.

Parágrafo único. Nas situações de risco, fraude ou emergência, a interrupção poderá ser imediata, com registro e comunicação ao usuário tão logo possível.

Art. 47. O racionamento ou rodízio dependerá de decisão fundamentada, comunicação à entidade reguladora e plano que estabeleça as condições de execução, as prioridades e a informação aos usuários.

CAPÍTULO X

RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 48. Cessada a causa da interrupção e comprovada a regularização, o prestador restabelecerá o serviço no prazo do Anexo I.

Art. 49. A religação de urgência poderá ser oferecida, de forma isonômica, mediante valor homologado e prazo reduzido, sem prejuízo da gratuidade quando a interrupção tiver sido indevida.

CAPÍTULO XI

INFRAÇÕES, APURAÇÃO E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 50. Constituem irregularidades, sem prejuízo das demais obrigações legais:

I – não ligar o imóvel às redes públicas no prazo estabelecido;

II – intervir, sem autorização, nas instalações dos sistemas públicos;

III – interligar instalação abastecida pela rede pública com fonte alternativa;

IV – lançar efluente não doméstico sem o pré-tratamento exigido;

V – derivar água do ramal antes do hidrômetro;

VI – danificar, inverter ou suprimir o hidrômetro;

VII – realizar ligação clandestina de água ou esgoto;

VIII – instalar bomba ou dispositivo no ramal predial ou na rede pública;

IX – lançar águas pluviais nas instalações ou coletores de esgoto;

X – restabelecer irregularmente ligação interrompida;

XI – interligar instalações prediais de imóveis distintos;

- XII – impedir leitura, inspeção ou manutenção do medidor, cavalete ou caixa de inspeção;
- XIII – utilizar água para usos não essenciais durante racionamento oficial;
- XIV – violar lacre, caixa de proteção ou cavalete do hidrômetro;
- XV – utilizar hidrante indevidamente;
- XVI – deixar de instalar ou manter caixa retentora de gordura quando exigível;
- XVII – lançar esgoto em instalações ou coletores de águas pluviais; e
- XVIII – lançar resíduos sólidos que prejudiquem a rede coletora de esgoto.

Art. 51. As irregularidades previstas neste Capítulo poderão sujeitar o usuário, conforme a gravidade, a reincidência e os efeitos da conduta, à advertência, cobrança dos custos de inspeção e regularização, recuperação de consumo, multa e interrupção do serviço, quando legalmente admitida, assegurados a notificação, o contraditório e o direito de recurso, observados os valores e critérios estabelecidos em ato da entidade reguladora.

Parágrafo Único. As penalidades previstas neste Capítulo serão instituídas e processadas por normativa da AGESAN-RS.

CAPÍTULO XII

ATENDIMENTO, OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO

Art. 52. O prestador manterá posto presencial em horário divulgado e canais telefônico e escrito, assegurado atendimento não digital.

Parágrafo único. Fora do horário presencial haverá meio permanente, próprio, automatizado ou compartilhado, para registrar solicitações e reclamações.

Art. 53. O sistema de recebimento de solicitações e reclamações funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, admitidos meios automatizados ou compartilhados com a estrutura municipal.

Parágrafo único. Emergências operacionais terão plantão para encaminhamento imediato.

Art. 54. Toda solicitação ou reclamação receberá protocolo, data, objeto e prazo estimado, admitido livro ou sistema simples numerado quando não houver plataforma informatizada.

Art. 55. As respostas serão claras, motivadas e fornecidas no prazo do Anexo I. Parágrafo único. A prorrogação será excepcional, por igual período, com justificativa comunicada antes do vencimento.

Art. 56. Não resolvida a demanda, o usuário poderá recorrer à Ouvidoria do prestador, ao órgão municipal designado ou diretamente à AGESAN-RS, sem prejuízo dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 57. O prestador disponibilizará este Regulamento, previamente aprovado pela AGESAN-RS, no sítio eletrônico próprio ou, na ausência de página própria, no sítio oficial do Município, no posto de atendimento e em outros meios acessíveis aos usuários.

Parágrafo único. O prestador encaminhará à entidade reguladora relatório padronizado, ao menos trimestralmente, com número mensal de reclamações por motivo e sistema, percentual não atendido e respectivas justificativas, admitida planilha simplificada.

Art. 58. A participação dos usuários será assegurada por mecanismos adequados à realidade local, com linguagem acessível e publicidade.

CAPÍTULO XIII

RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS E DO PRESTADOR

Art. 59. São deveres do usuário:

- I – conectar o imóvel às redes públicas no prazo estabelecido e não permitir derivações clandestinas;
- II – pagar as faturas até o vencimento;
- III – manter adequadamente as instalações prediais, os reservatórios e a caixa de gordura;
- IV – limpar e desinfetar o reservatório de água, no máximo, a cada 6 (seis) meses;
- V – manter o hidrômetro, os lacres e o padrão de ligação acessíveis e protegidos;
- VI – permitir o acesso de agente identificado para leitura, inspeção e manutenção;
- VII – atualizar os dados cadastrais e solicitar encerramento ou transferência ao desocupar o imóvel;
- VIII – zelar pela potabilidade da água nas instalações prediais;
- IX – utilizar a água racionalmente e reduzir desperdícios;

- X – manter separadas a instalação abastecida pela rede pública e a fonte alternativa;
- XI – não lançar água de chuva na rede coletora de esgoto;
- XII – lançar na rede coletora apenas os efluentes admitidos;
- XIII – comunicar vazamentos e extravasamentos em vias públicas;
- XIV – conservar o número do protocolo de suas solicitações e reclamações; e
- XV – manter limpa e conservada a caixa de gordura.

Art. 60. São responsabilidades do prestador, na sua área de abrangência:

- I – executar as obras e instalações necessárias às ligações;
- II – operar, ampliar e manter os sistemas de abastecimento de água;
- III – coletar, transportar, tratar e destinar adequadamente o esgoto, os lodos e os resíduos dos processos;
- IV – cumprir as metas e as disposições do titular e da entidade reguladora;
- V – colaborar com as autoridades públicas em emergências e calamidades;
- VI – manter atendimento aos usuários com fornecimento de protocolo;
- VII – fornecer informações ao SINISA, ao titular, à entidade reguladora e aos órgãos competentes; e
- VIII – executar novas ligações e reparar vazamentos e extravasamentos nos prazos aprovados.

CAPÍTULO XIV

OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, QUALIDADE E PERDAS

Art. 61. O prestador manterá procedimentos simplificados e documentados de operação, manutenção preventiva e corretiva, segurança e resposta a ocorrências.

Art. 62. A qualidade da água obedecerá ao padrão de potabilidade e à legislação sanitária vigente.

Art. 63. O prestador manterá cadastro técnico das redes e unidades, preferencialmente georreferenciado, admitida implantação progressiva por mapas, croquis, planilhas e registros de campo padronizados.

Art. 64. Será adotado programa gradual de controle e redução de perdas, priorizando macromedicação possível, hidrometração, pesquisa de vazamentos, reparo, controle de pressão e atualização cadastral.

Art. 65. O esgoto coletado será transportado, tratado e destinado adequadamente, e os resíduos dos processos de água e esgoto terão destinação ambientalmente regular.

Art. 66. Obras e reparos serão sinalizados, executados com segurança e seguidos da recomposição de pavimentos, muros, passeios, calçadas, revestimentos e demais estruturas afetadas, no prazo do Anexo I.

§1º. Serão utilizados materiais iguais aos originais, quando disponíveis, ou de qualidade similar.

§2º. Em patrimônio histórico, artístico ou cultural, prevalecerão as exigências do órgão competente.

CAPÍTULO XV

EMERGÊNCIA, CONTINGÊNCIA E SEGURANÇA

Art. 67. O prestador elaborará plano de emergência e contingência, aprovado pela entidade reguladora, contendo os riscos relevantes, as responsabilidades e as medidas de prevenção, comunicação, atendimento prioritário e restabelecimento.

Art. 68. O plano abrangerá os eventos capazes de comprometer a qualidade, a continuidade ou a segurança dos serviços, conforme os riscos de cada sistema.

Art. 69. Eventos e paralisações serão registrados e avaliados após sua ocorrência, com medidas corretivas proporcionais e comunicação à entidade reguladora nos casos relevantes.

Art. 70. Em condições de risco à saúde, o prestador seguirá as determinações da autoridade sanitária, incluindo avisos de restrição de consumo, descarga, desinfecção e fornecimento emergencial.

Parágrafo único. Diante de exaustão iminente do manancial ou deterioração da água bruta que comprometa o tratamento, o prestador comunicará o titular e a entidade reguladora e apresentará medidas de redução de perdas, fontes alternativas ou novo manancial.

CAPÍTULO XVI

SOLUÇÕES ALTERNATIVAS E ÁREAS RURAIS

Art. 71. Na ausência de rede, o serviço público poderá utilizar soluções alternativas previstas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico e no instrumento jurídico que discipline a prestação direta, desde que adequadas, monitoradas e submetidas à regulação.

§1º. O prestador responderá pela adequação, manutenção e monitoramento da infraestrutura integrante do serviço público.

§2º. A tarifa ou preço será previamente homologado pela AGESAN-RS.

Art. 72. As soluções alternativas observarão as normas sanitárias, ambientais e de recursos hídricos e as autorizações exigíveis.

§1º. A instalação abastecida pela rede pública não poderá ser fisicamente interligada à fonte alternativa.

§2º. Disponibilizada rede pública de esgoto, a edificação residencial deverá conectar-se e desativar a solução anterior.

§3º. As edificações de uso não residencial e os condomínios poderão utilizar soluções alternativas de abastecimento para uso potável, quando autorizadas pelos órgãos competentes e observadas as exigências sanitárias, ambientais, de recursos hídricos e de segurança, vedada qualquer interligação com a instalação abastecida pela rede pública.

CAPÍTULO XVII

HIDRANTES, DANOS E CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 73. A partir de demanda do Corpo de Bombeiros, caberá ao prestador projetar, instalar, substituir e manter hidrantes públicos, observadas a capacidade do sistema e as normas técnicas.

Parágrafo único. O prestador e o Corpo de Bombeiros estabelecerão cronograma de implantação e manutenção, com prioridade para as situações de maior risco.

Art. 74. O uso de hidrante é privativo do prestador, do Corpo de Bombeiros ou de autoridade autorizada, devendo o volume utilizado, medido ou estimado, o local e o motivo serem comunicados ao prestador.

Art. 75. O prestador responderá por danos diretos comprovadamente causados por sua ação ou omissão, apurados em processo simples, sem prejuízo do direito de defesa e da legislação aplicável.

Art. 76. O pedido de ressarcimento indicará fato, data, dano e elementos disponíveis. O prestador poderá realizar vistoria e decidir no prazo do Anexo I.

Art. 77. O prestador promoverá campanhas educativas periódicas sobre uso racional da água, uso adequado das instalações sanitárias, ligação às redes públicas e direitos e deveres dos usuários.

CAPÍTULO XVIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 78. Os casos omissos serão decididos conforme a estrutura decisória da AGESAN-RS, bem como respectivos procedimentos, com fundamento na legislação aplicável e nas Normas de Referência da ANA.

Art. 79. A AGESAN-RS poderá expedir orientações e atos complementares necessários à execução deste Regulamento, sem restringir direitos dos usuários ou criar cobranças sem fundamento normativo.

ANEXO I
PRazos-BASE PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Vistoria para ligação: até 5 dias úteis, ou 10 dias úteis em área rural ou de difícil acesso.
2. Ligação de água ou esgoto com rede disponível: até 10 dias úteis após o cumprimento das exigências, ou 20 dias úteis em área rural.
3. Reparo de vazamento com risco ou desabastecimento: atendimento inicial em até 24 horas.
4. Extravasamento de esgoto: atendimento inicial em até 24 horas, com prioridade para risco sanitário.
5. Religação normal: até 48 horas após a regularização.
6. Religação de urgência, quando ofertada: até 12 horas.
7. Aferição de hidrômetro: até 10 dias úteis, ou 20 dias úteis quando depender de laboratório externo.
8. Revisão de fatura: até 10 dias úteis, prorrogável uma vez mediante justificativa.
9. Resposta a solicitação ou reclamação: até 10 dias úteis, prorrogável uma vez mediante justificativa.
10. Recurso ou Procedimento de Ouvidoria: até 20 dias úteis.
11. Pedido de ressarcimento: até 30 dias.
12. Recomposição provisória: até 2 dias úteis após o reparo, quando necessária.
13. Recomposição definitiva: até 15 dias úteis, prorrogável para 30 dias por clima, cura de material ou contratação, mantida a sinalização.

Observação 1: serviços cuja natureza não permita prazo prévio serão acordados com o interessado no momento da solicitação.

Observação 2: o prestador poderá propor revisão dos prazos à entidade reguladora mediante dados operacionais.

Observação 3: em área rural, calamidade, força maior, autorização externa ou impedimento alheio ao controle do prestador, o prazo poderá ser ampliado pelo tempo necessário, mediante registro e comunicação ao usuário.