ANEXO 7 DO EDITAL - REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO DO MUNICÍPIO DE BARRINHA/SP

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO DO MUNICÍPIO DE BARRINHA/SP

Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Tratada e de Esgotamento Sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ, e dá outras providências.

CONSIDERANDO:

A Lei federal nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto federal nº 5.903/2006, que a regulamenta.

A Lei federal nº 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, alteradas pela Lei federal nº 14.026/2020, a qual atualiza as diretrizes nacionais e o Decreto federal nº 7.217/2010, que as regulamenta.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seus princípios fundamentais, descritos no art. 2º, inciso XI, c/c art. 43, destacam que os serviços públicos de saneamento básico devem ser prestados com segurança, qualidade, e regularidade e continuidade.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do art. 23, incisos I e X, confere à entidade reguladora, observadas as diretrizes da Agência Nacional de Águas e Saneamento - ANA, competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento ao público.

O Decreto federal nº 5.440/2005, que define os procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

A Portaria do Ministério da Saúde nº 888/2021 que dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano.

A Resolução da Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo nº SS 65, de 12 de abril de 2005, que estabelece os procedimentos e responsabilidades relativos ao Controle e Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano no Estado de São Paulo e dá outras providências.

A Resolução CONAMA nº 357, de 17 de março de 2005, e a Resolução CONAMA nº 430, de 13 de maio de 2011, que dispõem sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes.

A Resolução conjunta SES/SMA/SSRH nº 01, de 28 de junho de 2017, que disciplina o reuso direto não potável de água, para fins urbanos, proveniente de Estações de Tratamento de Esgoto Sanitário no Estado de São Paulo.

O Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público, nos termos da Cláusula 13a, inciso I, que dispõe sobre a gestão associada e transferência de exercício das competências municipais de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico para a Agência Reguladora PCJ.

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário nos municípios que integram a ARES-PCJ - Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento dos Rios das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí (Agência Reguladora PCJ).

§ 1º Esta Resolução disciplina as matérias básicas atinentes à relação entre os prestadores de serviços e seus usuários de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 2º Quando houver a delegação dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário a pessoas jurídicas de direito privado, esta Resolução disciplinará as relações entre o titular dos serviços e o prestador, conforme o respectivo contrato de concessão.

Art. 2º À ARES-PCJ compete regular e fiscalizar o cumprimento desta Resolução, bem como da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos das leis, regulamentos e contratos de delegação desses serviços, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

CAPÍTULO II – DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – Serviços públicos de abastecimento de água:

a) Abrigo ou padrão: local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo prestador de serviço) para instalação do cavalete;

b) Adutora: canalização e/ou tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento (ETA), ou entre esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;

c) Aferição do hidrômetro: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.

d) Água bruta: água conforme é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tipo de tratamento;

e) Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;

f) Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo;

g) Captação: local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de bombas de recalque;

h) Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;

i) Controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;

j) Estação Elevatória de Água (EEA): conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água bruta ou tratada *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460 , de 04/11/2022);*

k) Estação de Tratamento de Água (ETA): unidade composta de equipamentos, tubulações e instrumentos onde são processadas todas as atividades para tornar a água bruta captada em água tratada, própria para o consumo humano;

l) Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

m)Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

n) Ramal predial: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;

o) Reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

p) Solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais.

II – Serviços públicos de esgotamento sanitário:

a) Água de reuso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável e fornecida dentro de padrões de qualidade estabelecidos por legislação estadual específica, destinada a usos diversos que não o consumo humano; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022);*

b) Caixa de inspeção (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

c) Coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

d) Coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

e) Coletor tronco: rede pública constituída por tubulação de grande diâmetro- com objetivo

de coletar das redes primárias e destiná-las às estações elevatórias ou ETE;

f) Estação Elevatória de Esgotos (EEE): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);

g) Estação de Tratamento de Esgotos (ETE): unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente;

h) Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

i) Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

j) Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário;

k) Sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

l) Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários.

III - Denominações genéricas:

a) Alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos 06 (seis) meses com valores corretamente medidos, salvo regulamentação específica ou disposição diversa no contrato de concessão; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

b) Consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos,

medidos por mês e definido pelo titular dos serviços ou, na sua ausência, pela ARES-PCJ;

c) Contrato de Prestação de Serviços: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARES-PCJ, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

d) Contrato especial: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela ARES-PCJ;

e) Corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

f) Despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos, conforme legislação vigente;

g) Economia: unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário,

como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

h) Fatura de serviços: nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal n. 5.440/2005 e desta Resolução;

i) Inspeção: fiscalização na unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

j) Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;

k) Moléstia grave: doença séria que inspira preciosos cuidados, sob pena de causar sequelas ponderáveis ou mesmo a morte do portador, enquadradas no artigo 6º, inciso XIV, da Lei federal nº 7.713, de 22 de dezembro de 1988; *(Incluída pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

l) Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

m) Recomposição: ação de responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e terminar a recuperação ou a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

n) Supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;

o) Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

p) Usuário/cliente: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária, sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais;

q) Vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, passível de ocorrer no sistema público ou predial, cuja detecção seja comprovada através de testes ou por técnicos especializados.

CAPÍTULO III – DA TITULARIDADE

Art. 4° Um usuário ou cliente poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.

Parágrafo único. O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CAPÍTULO IV – DO CADASTRO E DA CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 5º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e de esgoto deve ser cadastrada no prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 6º O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

a) nome completo;

b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF e da Carteira de Identidade.

II – código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária; III – endereço da unidade usuária;

IV – atividade desenvolvida;

V – número de economias por categorias/classe;

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

VII – histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VIII – código referente à tarifa e categoria aplicável; e

IX – número ou identificação do medidor instalado no hidrômetro e sua respectiva atualização.

Art. 7º O prestador de serviços deve enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias previstas no plano tarifário aprovado pela ARES-PCJ.

Art. 8º O usuário deverá informar ao prestador de serviços as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo, por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 9º - O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; ou

II - omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

Art. 10. A alteração de categoria ou classe de unidade usuária exige notificação prévia por parte do prestador de serviços ao usuário.

§ 1º Em casos de erro de enquadramento da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores pagos indevidamente, conforme artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º O ressarcimento previsto no parágrafo anterior deve ser feito em moeda corrente ou pode ser abatido nas faturas seguintes, caso haja interesse do usuário.

CAPÍTULO V – DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO

Art. 11. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do prestador de serviços.

Parágrafo único. O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Art. 12. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

§ 1º O hidrômetro é o instrumento de medição do prestador de serviços e, por isso, com exceção do custo decorrente da primeira ligação e da troca motivada por avaria causada pelo usuário, compete ao prestador definir a qualidade e forma de instalação, promovendo, às suas custas, a troca do equipamento. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º No caso de furto ou dano provocado por terceiro, independentemente da localização do padrão de ligação, o usuário não será apenado, nem custeará o hidrômetro, contanto que efetue o registro da ocorrência policial e o apresente ao prestador de serviços via protocolo. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 13. Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei federal n. 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º Na hipótese do caput deste artigo, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso realizado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços ao prestador de serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados das adequações solicitadas pelo prestador de serviços, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e a coleta de esgotos dentro das especificações técnicas do prestador de serviços.

§ 2º Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

§ 3º Deverá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto e pela responsabilização administrativa, civil e criminal.

§ 4° Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem este artigo, é dever do prestador fornecer os serviços com segurança, regularidade e qualidade, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

§ 5º Vencidos os prazos do § 1º sem a conexão do usuário à rede de esgotamento sanitário, estará sujeito ao pagamento da tarifa em razão da disponibilidade dos serviços, definida em 50% (cinquenta por cento) da primeira faixa da estrutura tarifária correspondente à categoria residencial, ou o equivalente a 5m³ (cinco metros cúbicos) quando não houver tarifa mínima definida, sem prejuízo de aplicação de multa fixada em regulamento. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 6º Após o transcurso do prazo de 180 (cento e oitenta) dias do aviso realizado pelo prestador de serviços, ou de qualquer órgão público competente, determinando que o usuário faça a ligação de esgotamento sanitário, ou solicite os referidos serviços, o prestador, de modo a atingir a universalização, fará a interligação do imóvel de forma compulsória às suas expensas, podendo se valer de ordem judicial, caso necessário, sendo considerada referida ação um investimento a ser remunerado na tarifa, ou com posterior cobrança do usuário. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 7º Nos casos em que existam soleiras negativas ou desníveis que dificultem a ligação à rede, compete ao usuário instalar bombas elevatórias ou realizar qualquer forma de recalque apta a possibilitar o acesso às redes públicas. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 8º Na hipótese do parágrafo anterior, se o imóvel tiver sido edificado anteriormente à realização das obras de rede pública de água ou esgoto, dispondo de habite-se e lançamento de IPTU, incumbe ao prestador de serviços realizar a elevação do esgoto ou recalque, ou se não for

possível, dar solução alternativa aos imóveis enquadrados nessa situação, através da instalação de fossas sépticas ou biodigestoras, de forma individual e às custas do usuário, ou coletiva, às expensas do prestador. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 14. As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário, bem como seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos, vielas sanitárias ou faixas de servidão, após aprovação dos respectivos projetos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

§ 1º As redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cujo projeto contemple a travessia em terreno de propriedade particular, somente poderão ser assentadas após a devida regularização, na forma da legislação vigente.

§ 2º Os prestadores de serviços deverão promover todas as medidas e ações necessárias exequíveis para a suspensão e solução dos vazamentos e/ou extravasamentos de água e esgoto nas redes públicas que impliquem em inadequadas condições sanitárias ou ambientais, observadas as especificidades técnicas e intempéries, que serão justificadas pelos prestadores e analisadas pela ARES-PCJ, para fins de cumprimento da respectiva obrigação.

§ 3º Vazamentos em redes e adutoras que comprometam a distribuição de água aos usuários deverão ser reparados em até 48 (quarenta e oito) horas, contados da ciência ou abertura de ordem de serviço pelo prestador de serviços. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 4º No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, o prestador de serviços deve realizar os reparos na camada asfáltica danificada em decorrência dos reparos de vazamentos. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 15. O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro.

§ 1º Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega deverá situar-se no limite da via pública com a propriedade mais próxima à via.

§ 2° Cabe ao prestador de serviço orientar a construção e instalação do cavalete, através de normativas técnicas próprias, sujeito a posterior aprovação.

§ 3º É de responsabilidade do prestador de serviços o reparo no cavalete quando ocorrerem vazamentos e avarias, cabendo revisão de contas caso o vazamento se dê após o hidrômetro. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 4º Fica o prestador de serviços autorizado a comprar, instalar, construir, substituir ou adequar a caixa padrão, às suas expensas, para a melhora da prestação de serviços de leitura e segurança dos equipamentos no ramal. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 16. O prestador de serviços deve elaborar e submeter à apreciação da ARES-PCJ, em anexo ao manual ou regulamento de prestação dos serviços, os modelos de padrão de ligação de água e de esgoto. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 1º Os modelos de padrão de ligação deverão conter as especificações técnicas referentes ao tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, hidrômetro, caixa de proteção, lacres e outras especificações que se fizerem necessárias.

§ 2º Os modelos de padrão de ligação devem ser apresentados pelo prestador de serviços ao usuário, sempre que solicitado.

§ 3º A eventual troca compulsória pelo prestador de padrão de ligação antigo para novo padrão, após homologação pela ARES-PCJ, deverá ocorrer às expensas do prestador, salvo se decorrente de infrações e irregularidades no imóvel, que impeçam a permanência do padrão antigo. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

§ 4º Alternativamente à instalação de caixa de inspeção, indicada no modelo do padrão de ligação de esgoto a que se refere o *caput* deste artigo, a ligação ou adequação poderá ser realizada mediante Tubos de Inspeção e Limpeza (TIL), às expensas do interessado, conforme critérios, formas e padrão da ligação disponibilizados de forma alternativa pelo prestador de serviços. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 17. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água, conforme normas técnicas vigentes.

§ 1º A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água conforme normas técnicas vigentes.

§ 2º O prestador de serviços será dispensado do cumprimento dos requisitos a que se referem o *caput* e o §1º deste artigo caso comprove que: *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

I - a baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas;

II - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao prestador de serviços e sem seu consentimento;

III - a pressão estática máxima esteja acima do limite de referência por critérios técnica ou economicamente justificáveis.

Art. 18. O prestador de serviços deverá fornecer aos usuários água potavel dentro dos padrões estabelecido pelo Ministerio da Saude e pela Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo.

Art. 19. O prestador de serviço deverá tratar os esgotos sanitários e lançar os respectivos efluentes em conformidade com normas expedidas pelo Ministério do Meio Ambiente e pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado de São Paulo e compromissos formais aplicáveis.

Art. 20. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e à caixa de ligação de esgoto, faixa de servidão e viela sanitária.

Art. 21. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 22. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers, circos, parques de diversão e outros, fixos ou ambulantes somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente, desde que comprovada viabilidade técnica de atendimento.

Art. 23. Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

§ 1° Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira.

§ 2° As obras de que trata o parágrafo anterior deste artigo, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de empresa habilitada, desde que não interfiram nas instalações do prestador de serviços.

§ 3° No caso de a obra ser executada pelo interessado, o prestador de serviços fornecerá a autorização para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

§ 4° O prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente: I - todas alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

II - todas as adequações necessárias à obra, de acordo com o projeto por ele aprovado.

§ 5° As instalações resultantes das obras de que trata o § 1° deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das Resoluções da ARES-PCJ, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO VI – DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 24. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas ou taxas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato de prestação de serviços ou especial, conforme o caso.

§ 1º Cabe a cada prestador de serviços estabelecer quais são os documentos necessários para a contratualização dos serviços.

§ 2° O prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, deverá encaminhar à mesma cópia do contrato de prestação dos serviços até a data de apresentação da primeira fatura, sendo facultado ao usuário esta solicitação.

§ 3º As ligações podem ser provisórias, temporárias ou definitivas. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 4° As despesas decorrentes da execução de obras de ampliação ou remanejamento das redes em ocasiões anteriores às previstas no cronograma de obras da CONCESSIONÁRIA correrão por conta do interessado, conforme a regra prevista no § 5° deste artigo, observadas as condições contratuais, sendo tais remanejamentos ou ampliações Incorporados aos sistemas públicos, independentemente de cessão.

§ 5° Os pedidos de ligação em locais onde não existam redes somente serão atendidos caso o solicitante arque com as despesas decorrentes dos prolongamentos a serem feitos nas redes excedentes a 15 (quinze) metros por ligação a ser beneficiada.

§ 6°. Caso o solicitante não aceite arcar com as despesas nos termos do §1°, deverá aguardar a execução das redes pela CONCESSIONÁRIA dentro de seu programa de expansão.

Art. 25. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

§ 1° O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes desta própria Resolução;

III - pendente em nome de terceiros.

§ 2° As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial e/ou hereditária.

§ 3º Caso existam débitos não quitados e o usuário já tenha deixado o imóvel, é vedado ao prestador de serviços cobrá-los na fatura de outra ligação titularizada pelo usuário, restando possibilitados outros meios de cobrança para a fatura atrasada, como protesto, inscrição em cadastros de inadimplentes e cobrança judicial do débito, sem prejuízo do disposto no artigo 87, §7º, desta Resolução. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO VII – DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 26. Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 27. No pedido de ligação temporária, o interessado deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período, a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

§ 2º Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao prestador de serviços com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

§ 3º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário e serão quitadas anteriormente a execução da instalação.

§ 4º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 3 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

§ 5º Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo prestador de serviços deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação.

§ 6º Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo usuário na data da retirada da ligação.

§ 7º São consideradas como despesas referidas no § 3º os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão de obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 28. O interessado deve juntar ao pedido de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

Art. 29. Para ser efetuada sua ligação, o interessado deve ainda:

I – preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis; II – efetuar o pagamento das despesas previstas nesta Resolução.

Art. 30. O ramal predial de ligações provisórias para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

§ 1º A ligação definitiva de água deve ser precedida pela desinfecção da instalação predial de água e limpeza do reservatório predial, a serem realizadas pelo usuário.

§ 2º O proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de ligação definitiva e enquadramento na respectiva categoria.

CAPÍTULO VIII – DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 31. Toda edificação permanente urbana, situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deve, obrigatoriamente,

interligar-se às mesmas, de acordo com o disposto no Art. 45 da Lei federal n. 11.445/2007, respeitadas as normas técnicas.

Art. 32. Os pedidos de ligação de água e de esgoto são atos do interessado, que solicita ao prestador de serviços a conexão das instalações hidráulicas da unidade usuária às respectivas redes públicas.

§ 1º No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços deverá dar conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:

I - respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as

normas da ABNT, as resoluções da ARES-PCJ e as normas editadas pelo prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

III - instalar, em locais apropriados e de livre acesso, padrão de ligação destinado à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas editadas pelo prestador de serviços;

IV - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes;

V - comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água; e

VI- comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas.

§ 2º O pedido de ligação será efetivado pelo usuário mediante assinatura de termo de solicitação, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e apresentará a documentação já mencionada nesta Resolução.

§ 3º Efetivado o pedido de ligação, o prestador de serviços deverá:

I - entregar ao usuário cópia do Contrato de Prestação de Serviços ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e

II - informar ao usuário por escrito as condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros subsídios.

§ 4º O prestador de serviço deverá priorizar o atendimento das demandas domiciliares em relação às demandas relativas a outros usos.

Art. 33. O poder público, atendida a legislação municipal, poderá formular pedido de ligações para atender um conjunto de unidades usuárias situadas em áreas contempladas por programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social.

§ 1º No atendimento de pedido de ligações a que se refere o caput, o prestador de serviços fará as instalações até o ponto de entrega de água e de coleta de esgoto.

§ 2º A adesão ao serviço de abastecimento de água se dará a partir do início da utilização desse serviço.

§ 3º Em unidades usuárias já atendidas pelo serviço de abastecimento de água, a adesão ao serviço de esgotamento sanitário se dará a partir da disponibilização deste serviço.

§ 4º Os usuários que se enquadrem no disposto neste artigo deverão dirigir-se a um dos locais de atendimento do prestador de serviços para efetuar o cadastramento da unidade usuária, caso em que o prestador procederá conforme o § 3º, inciso II, do art. 32 desta Resolução. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 34. O prestador de serviço, sempre que possível, deverá disponibilizar, para fins do cadastramento previsto no artigo anterior, local de atendimento temporário na área diretamente atendida.

Art. 35. Para atendimento do pedido de ligação aos grandes usuários, o interessado deverá informar previamente a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

Art. 36. O dimensionamento e as especificações do ramal e coletor predial devem estar de acordo com as normas técnicas.

Art. 37-A. A definição do volume dos reservatórios das unidades usuárias, que serão instalados pelos usuários, dar-se-á de acordo com o disposto em legislação municipal, a fim de suportar eventuais interrupções de serviços e garantir o atendimento das necessidades básicas. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO IX – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 38. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço.

Art. 39. O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 40. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

Parágrafo único § 1º O prestador de serviços deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

§ 2º Para os casos de exigência presencial no atendimento os usuários poderão se utilizar de procuração com firma reconhecida para quaisquer tipos de solicitação. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

Art. 41. O prestador de serviços deve possuir em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 42. O prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada.

Art. 43. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar aos usuários, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º O prestador de serviços deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data, do endereço do usuário e do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.

Art. 44. O prestador de serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor e os critérios de faturamento.

Art. 45. O prestador de serviços deverá disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços e atendimento, o qual deverá ser previamente aprovado pela ARES-PCJ.

§ 1º O manual ou regulamento de prestação dos serviços deverá ser encaminhado à ARES-PCJ no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da adesão do município à regulação da Agência, sob pena de caracterizar não-conformidade, nos termos da Resolução própria. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º No prazo de 90 (noventa) dias, a ARES-PCJ aprovará o manual ou regulamento a que se refere este artigo, contado do envio da primeira versão da minuta pelo prestador de serviços à Agência, período dentro do qual deverão ocorrer todas as modificações na minuta desejadas pelo prestador. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 3º Aplica-se integralmente a presente Resolução enquanto não aprovado o manual ou regulamento de acordo com o parágrafo anterior, e subsidiariamente, em casos omissos, após a aprovação do manual ou regulamento pela ARES-PCJ. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 4º Para fins de observância ao disposto no § 1º deste artigo, na hipótese de delegação do serviço público, caso o Poder Concedente não tenha elaborado o manual ou regulamento de prestação dos serviços anteriormente à celebração do contrato de concessão, caberá à concessionária encaminhá-lo à ARES-PCJ, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da assinatura do contrato. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 46. Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador de serviços deverá disponibilizar nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, exemplares desta Resolução, do manual de prestação dos serviços e atendimento, do Código de Defesa do Consumidor e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água.

Art. 47. O prestador de serviços deverá disponibilizar à ARES-PCJ, via sistema de gestão regulatória, relatório contendo informações sobre o número de reclamações agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 48. O prestador de serviços deve desenvolver regularmente campanhas com vistas a informar ao usuário sobre a importância da utilização racional da água tratada e sobre o uso adequado das instalações sanitárias, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário, entre outras orientações que entender necessárias.

Art. 49. O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao usuário declaração de quitação anual de débitos na fatura a vencer até o mês de maio do ano seguinte, ou no mês subsequente

à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores, podendo ser emitida em espaço da própria fatura, nos termos da Lei federal nº 12.007/2009, ou ainda, indicar na fatura ou por outro comunicado, que a informação está disponível em um *link* no sítio eletrônico. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO X – DOS OUTROS SERVIÇOS

Art. 50. O prestador de serviços poderá cobrar dos usuários, desde que requeridos, os seguintes serviços:

I – ligação de unidade usuária;

II – vistoria de unidade usuária para fins de habite-se, alvará de uso e de ligações temporárias;
III – aferição de hidrômetro;

IV – religação de unidade usuária;

V – emissão de segunda via de fatura, exceto quando obtida diretamente pelo usuário a partir do sítio do prestador de serviços na internet, ou quando motivada por necessidade de correção da fatura original;

VI – análise laboratorial da qualidade da água em pontos de coleta de responsabilidade do usuário ou em pontos de responsabilidade do prestador, quando for constatada sua inadequação aos parâmetros exigidos de qualidade;

VII – leitura em dia não útil;

VIII – desativação de ligação de água; e

IX – outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, previamente aprovados pela ARES-PCJ ou pelo titular dos serviços.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo só pode ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 2º A cobrança de qualquer serviço obriga o prestador de serviços a disponibilizá-lo para todos os usuários.

§ 3º O prestador de serviços deve manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e da data da solicitação e da execução dos serviços.

Art. 51. Salvo nas situações já constantes de contrato de programa ou concessão, o Prestador de serviços deverá apresentar “Tabela de Preços dos Serviços” para prévia homologação da ARES-PCJ e, sempre, disponibilizá-la aos interessados, inclusive em sítio na internet.

CAPÍTULO XI – DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 52. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado disposições contratuais ou legais em sentido diverso:

I - em área urbana:

a) 3 (três) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1° A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário.

§ 2° Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito ou contato telefônico, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 3° Na hipótese do § 2°, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I deste artigo.

§ 4° Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§ 5° Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 5 (cinco) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 6° Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por

parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

Art. 53. Em caso da impossibilidade de atendimento do pedido de ligação dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o prestador de serviços apresentar justificativa ao solicitante, devendo comunicar a ARES-PCJ desta situação, para fins de verificação do cumprimento das metas previstas em contrato e no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Parágrafo único. Quando previsto no plano de metas de contrato ou no Plano Municipal de Saneamento Básico a ARES-PCJ deverá ser comunicada para fins de verificação do seu cumprimento.

Art. 54. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar do manual ou regulamento de prestação dos serviços, homologado pela ARES-PCJ e disponibilizado aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços na internet. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º Os serviços cuja natureza não permita definir prazos deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO XII – DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E ESPECIAIS

Art. 55. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 56. É condição de validade do Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário a homologação do respectivo modelo pela ARES-PCJ.

Art. 57. O Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

I - identificação do local de entrega da água e/ou coleta dos esgotos sanitários;

II - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

III - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo contratual;

IV - critérios de rescisão; e

V - direitos e deveres das partes.

Parágrafo único. Os contratos de prestação serão uniformes e objetivam disciplinar a relação estabelecida entre o prestador de serviços e os usuários dos serviços públicos, dentro das condições normais de uso e contratação.

Art. 58. É facultada a celebração de Contrato Especial de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário ou outro instrumento entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos: *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

III - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão ou do plano de saneamento básico;

IV - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio, ressalvado o disposto em legislação específica; e

V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato especial deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início do contrato.

§ 2º O prazo de vigência do contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

§ 3º Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente.

§ 4º Os contratos especiais somente deverão ser homologados pela Agência Reguladora PCJ se divergirem da Resolução Tarifária vigente do prestador. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

CAPÍTULO XIII – DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 59. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e

II - por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

Parágrafo único. No caso referido no inciso I, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

CAPÍTULO XIV – DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 60. Os ramais prediais somente serão assentados pelo prestador de serviços.

Art. 61. O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá, preferencialmente, ser realizado através do ramal predial, podendo haver mais de uma ligação de água e/ou esgoto em um mesmo imóvel, atendidos os critérios técnicos estabelecidos pelo prestador de serviços para cada unidade usuária e para cada serviço. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Parágrafo único. Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo, desde que haja viabilidade técnica.

Art. 62. Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário, de acordo com as normas e instruções técnicas do prestador.

Art. 63. As economias com numeração própria e as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial, ou derivado de ramal existente, acompanhadas de hidrômetros para aferição do consumo. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 64. As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

Art. 65. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 66. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

§ 1° A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários até a ligação de esgoto (caixa ou tubo de inspeção e limpeza), sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2° Poderá o prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto, mediante cobrança.

§ 3° Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 4° Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 67. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

Art. 68. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário.

Art. 69. Em obras de extensão, remanejamento e manutenção das redes de água e esgoto e reformas de ligação, será de responsabilidade do prestador de serviços a recomposição ao estado anterior do trecho do passeio público ou calçada afetados, sendo o reparo realizado dentro dos padrões exigidos na legislação municipal ou de acordo com aquele já praticado pelo prestador. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 1º No caso do usuário lindeiro ao passeio manifestar interesse na recomposição do revestimento com azulejos, pedras ou material diverso do padrão vigente, faculta-se a ele efetuar a compra desse material para que o prestador de serviços realize a recomposição. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º No caso de compra pelo usuário de revestimento diverso do preexistente no trecho afetado, ou se o material estiver em desacordo com as características de segurança aos pedestres, o prestador de serviços irá recompor o trecho seguindo conforme preceitua o *caput* deste artigo. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 3º A restauração de muros, passeios e revestimentos decorrente de serviços solicitados pelo próprio usuário será de sua inteira responsabilidade. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO XV – DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E OUTROS

Art. 70. O prestador de serviços assegurará o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, quando devidamente autorizados.

§ 1º O atendimento ao disposto no caput ficará condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica e à assunção pelo empreendedor dos custos específicos associados ao atendimento.

§ 2º O projeto do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo empreendedor, de acordo com as normas em vigor, e apresentado ao prestador de serviços, que deve analisá-lo e aprová-lo, conforme prazo estabelecido.

§ 3º As obras serão custeadas pelo empreendedor e devem ser executadas por este, sob a fiscalização do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

§ 5º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além da pertencente ao empreendimento específico, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os beneficiados.

§ 6º O prestador de serviços poderá executar os serviços referidos no caput deste artigo, mediante remuneração.

Art. 71. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

I - máxima, mínima e média da pressão da rede pública de abastecimento de água;

II - capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário, para atendimento ao usuário.

Art. 72. As redes e demais instalações construídas, depois de vistoriadas de acordo com as normas vigentes e aprovadas pelo prestador de serviços, serão transferidas pelo empreendedor mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

§ 1º O termo específico referido no caput deve ser acompanhado dos respectivos cadastros técnicos fornecidos pelo empreendedor.

§ 2º Fica vedada ao prestador de serviços a incorporação dos ativos não onerosos de que trata o caput na modalidade de integralização de capital, devendo ser registrados contabilmente de modo a identificar sua origem não onerosa.

Art. 73. O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as normas locais pertinentes.

Art. 74. Em ruas particulares as ligações de água das unidades usuárias deverão ser individualizadas pelo interessado, podendo os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, a critério do prestador de serviço, não se localizarem no limite do logradouro público com a área particular.

Art. 75-A. O custeio de obras de individualização em prédios e logradouros bem como os custos relacionados à mão de obra ou, ainda, outros custos financeiros que visem a melhora na operação do prestador de serviços, a exemplo de melhor exatidão do consumo tarifário, nas operações de leitura, faturamento e arrecadação, será considerado pela entidade reguladora, bastando que o prestador, quando público, reserve dotação orçamentária com destinação da verba específica para referidas obras. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 76. O prestador de serviços poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de condomínios já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

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

I – ao fornecimento pelo condomínio ao prestador de serviços dos respectivos cadastros técnicos, quando disponíveis;

II – à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar o sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos;

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

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

V – identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e

VI – atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

Art. 76-A. Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, constituídos nos termos da Lei federal nº 6.766/1979, com ou sem acesso controlado, terão suas unidades usuárias servidas de hidrômetros individualizados, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do prestador de serviços a manutenção das tubulações e demais infraestruturas nas ruas e espaços públicos, desde que doadas ao prestador. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO XVI – DO CADASTRO COMERCIAL E CLASSIFICAÇÃO

Art. 77. O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 78. As categorias de usuários para as quais devem ser classificadas as economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão definidas em

Resolução tarifária específica da ARES-PCJ, definida para cada município abrangido pela Agência.

Parágrafo único. A Resolução específica sobre tarifas a ser observada pelo prestador de serviços deverá garantir a aplicação de condições especiais aos usuários de baixa renda beneficiados por tarifa social.

Art. 79. Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, após a constatação da classificação incorreta.

Parágrafo único. Desenvolvendo atividade econômica na sua residência ou não, o usuário identificado como Microempreendedor Individual – MEI, deve ser classificado e tarifado na categoria residencial, e a comprovação desta condição pelo prestador de serviços ocorrerá com periodicidade não inferior a 1 (um) ano. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 80. Em casos de erro de classificação da categoria/economia por responsabilidade do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO XVII – DOS HIDRÔMETROS

Art. 81. O prestador de serviços deve monitorar o consumo de água utilizado e o hidrômetro.

§ 1° A critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgotos, desde que haja viabilidade técnica e de acordo com as normas e padrões vigentes.

§ 2° Todos os medidores, de água ou esgoto, serão verificados e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

§ 3° Todo ramal predial de água deverá ser provido de um registro externo ao imóvel, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 82. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas ligações de água.

Art. 83. Os hidrômetros e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 1° Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços, de acordo com as normas metrológicas vigentes.

§ 2° É facultado ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles.

§ 3° Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 4° A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário no ato da troca do medidor.

§ 4° A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário no ato da troca do medidor, contendo no mínimo: número e leitura final do hidrômetro substituído, número e leitura inicial do novo hidrômetro, data da substituição e motivo da troca. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

§ 5° A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços sempre que necessário sem ônus para o usuário.

§ 6° A substituição do hidrômetro, decorrente da violação pelo usuário de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 7° A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 8° Sendo a alteração ou redimensionamento de hidrômetro uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do §6° deste artigo.

Art. 84. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços.

Art. 85. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos nas normas metrológicas.

Art. 86. O usuário poderá solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

§ 1° O prestador de serviços deverá informar, com antecedência, a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2° Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo posteriormente da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 3° O prestador de serviços deverá, quando solicitado, encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações

verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4° Em caso de nova verificação junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, ou pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5° Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

CAPÍTULO XVIII – DA FATURA E COBRANÇA DAS TARIFAS

Art. 87. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários a fixação das datas de vencimento.

§ 1° As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares que poderão variar entre 27 e 33 dias, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

§ 2° O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto a leitura e entrega de fatura.

§ 3° O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

§ 5º Excepcionalmente para o primeiro ciclo de faturamento, ou em caso de necessidade de remanejamento de rota de leitura ou reprogramação do calendário pelo prestador de serviços, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 45 (quarenta e cinco) dias corridos. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

§ 6º As faturas deverão ser lançadas em face do efetivo usuário dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

§ 7º Em atenção ao disposto no § 6º, nas situações de inadimplência de novo inquilino em locação de imóvel que já disponha de ligação de água, o prestador poderá realizar a troca da titularidade da ligação mediante negociação do débito, inclusive com a possibilidade de inclusão dos valores em atraso nas faturas vincendas, desde que colhida a anuência expressa do inquilino, sem prejuízo da adoção de outros meios de cobrança para as faturas atrasadas, expostos exemplificadamente no § 3º, do artigo 25, desta Resolução. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022*)

Art. 88. A tarifa mínima por economia será definida pela ARES-PCJ em norma de regulação específica para cada município, fixando as categorias de usuários e o volume mínimo de consumo.

Art. 89. Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo- o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 90. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações: I - nome do usuário;

I – nome do usuário;

II – número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

III – endereço da unidade usuária;

IV – número do medidor;

V – leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI – data da leitura atual e próxima;

VII – consumo de água do mês correspondente à fatura;

VIII – histórico do volume consumido nos últimos 06 (seis) meses;

IX – valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

X – discriminação dos serviços prestados com os respectivos valores;

XI – descrição da totalidade dos tributos incidentes sobre o faturamento, no que couber; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)*

XII – multa de mora por atraso de pagamento;

XIII – números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARES-PCJ;

XIV – indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;

XV – qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal nº 5.440/2005;

XVI – aviso sobre a constatação de alto de consumo;

XVII – divulgação da Tarifa Residencial Social, em consonância à Resolução vigente da ARES-PCJ referente ao tema. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 91. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político- partidárias.

§ 1º As taxas ou tarifas decorrentes da prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos, como também a cobrança referente à prestação de serviços de limpeza urbana, poderão ser cobradas na fatura de consumo de água e esgoto, bem como de outros serviços públicos, com a anuência do prestador em caso de delegação dos serviços. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º O prestador de serviços poderá incluir códigos de barras distintos na fatura para arrecadação de programas de PSA (Pagamento por Serviços Ambientais), bem como arrecadações facultativas para uma entidade ou sociedade específica. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 92. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento ou leitura: não poderá efetuar cobrança complementar; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)* e

II - faturamento a maior: providenciar, quando solicitada, a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

§ 1º Quando caracterizada a hipótese do inciso I, nas situações de acúmulo de leituras ou impossibilidade de leituras mensais por falta de acesso, quebra ou embaçamento da cúpula hidrômetro, contanto que notificado o usuário através da fatura ou outro meio hábil, poderá ser feita a cobrança complementar exclusivamente para os débitos posteriores à notificação, caso em que será revisado o consumo considerando os meses em que não fora realizada a leitura ou registrado o consumo, amortizando-se o escalonamento da tarifa. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)* Resolução ARES-PCJ nº 50 – 28/02/2014 33

§ 2º Ausência de notificação de acesso por responsabilidade do prestador de serviços implica a impossibilidade de cobrança complementar, conforme inciso I. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 3º No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 93. Para o cálculo das diferenças a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos nesta Resolução;

II - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a devolver deve ser apurada mês a mês, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 94. Nos casos em que houver diferença a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos §§ 1° e 3° deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1° Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

§ 2° O prestador de serviços deliberará no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à ouvidoria do prestador de serviços ou comissão de revisão de contas, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário devidamente motivada. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, da improcedência ou incorreção do faturamento, a ouvidoria ou comissão de revisão do prestador de serviços providenciará o recalculo e revisão das faturas. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 5º O disposto no caput deste artigo refere-se somente às diferenças apuradas no processo de faturamento, não estando relacionado a cobranças de possíveis irregularidades na ligação de água.

§ 6º Para fins de faturamento pela média de consumo, o cálculo será feito com base no consumo médio dos últimos 06 (seis) meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário no caso do consumo médio ser inferior àquele. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)

§ 7º É facultado ao prestador de serviços, sempre que detectado qualquer erro de leitura, faturamento ou cobrança indevida, revisar as faturas, de modo a dar celeridade nas revisões, apresentando o recálculo de forma clara aos usuários, seja na forma de retirada do custo do esgoto, seja pela aplicação de média mensal dos 06 (seis) meses precedentes, atenuando-se os efeitos do escalonamento tarifário por ausência de leituras mensais, ou, ainda, aplicando-se o registro numérico do volume correto registrado no hidrômetro após detecção de erro de leitura. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 95. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 60 (sessenta) meses.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito.

Art. 96. Tratando-se de condomínio regido pela Lei federal nº 4.591/1964, por ser considerado área privada, incluindo-se a infraestrutura básica, deve o usuário facilitar o acesso ao prestador de serviços para a realização da leitura dos hidrômetros sempre que a micromedição tiver de ser realizada pelo prestador. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 1º Nas edificações sujeitas à Lei federal nº 4.591/1964, que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as tarifas poderão ser cobradas na forma de contrato especial, no qual serão estabelecidas as responsabilidades, os critérios de rateio e a forma da cobrança, nos termos do § 5º, do artigo 29, da Lei federal nº 11.445/2007. (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)

§ 2º Através do ajuste em contrato especial, o prestador de serviços é autorizado a cobrar e lançar faturas na forma de leitura informada pelo próprio usuário ou seu representante legal, nos prédios, condomínios e loteamentos que se dispuserem a informar o consumo registrado pelos hidrômetros individuais, a partir de organização interna e rateio estabelecido entre os condôminos ou moradores. (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)

§ 3º Convencionada a leitura informada, a aferição do consumo individualizado nos medidores das unidades usuárias e áreas comuns dos condomínios e loteamentos será de responsabilidade do representante do condomínio ou loteamento, ou da associação formada para representar o empreendimento, a qual repassará a informação ao prestador de serviços, que fará o lançamento das tarifas, sem prejuízo de que o prestador proceda, concomitantemente, ao monitoramento do consumo geral através de um único medidor instalado na testada do imóvel. (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)

§ 4º O prestador de serviços poderá instalar medidores nas áreas comuns de loteamentos que não foram objeto de concessões, cujos valores medidos serão somados e poderão ser cobrados em face do representante legal da área, com fixação de critérios e regras em contrato especial. (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)

Art. 97. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição;

II - fusão de economias; III - incêndio;

IV - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou

V - outras situações, conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela

ARES-PCJ.

Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 98. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções de valores cobrados indevidamente dos usuários pelo prestador de serviços, sofrerão acréscimo de juros de mora, multa e correção monetária, conforme legislação municipal e contratos celebrados.

Art. 99. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita está a protesto e a execução e/ou inscrição dívida ativa.

Art. 100. É obrigação do prestador de serviços a concessão de prazo administrativo mínimo de 90 (noventa) dias, a partir da emissão da fatura, para que os usuários solicitem revisão das contas referentes a esse período, no intuito de apurar eventuais vazamentos ou faturamentos atípicos. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 1º Fica facultado ao prestador de serviços estabelecer prazo superior para a hipótese descrita no *caput*, de forma a viabilizar revisão de um número maior de faturas, podendo, ainda, limitar a quantidade de revisões a pedido do usuário dentro do período de 12 (doze) meses. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º Eventuais prazos inferiores ao previsto no *caput* deste artigo, fixados em decretos e atos normativos de prestadores ou em contratos de concessão ou parceria público-privada, não poderão ser arguidos para impossibilitar o acesso à revisão de faturas pelos usuários. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 3º Independentemente do exaurimento do prazo do *caput*, se o usuário efetuar o adimplemento das faturas sob discussão, inicia-se o prazo de 60 (sessenta) dias, contados do pagamento das

faturas, para contestação dos referidos valores pagos, sem prejuízo da fixação de prazos superiores em regulamento. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 101. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

§ 1° Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º Será considerado erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando a devolução da quantia acrescida dos juros, multas e da correção monetária prevista na legislação municipal e nos contratos celebrados. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*.

Art. 102. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas, sendo livre em forma e número de parcelas. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 103. É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

CAPÍTULO XIX – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 104. O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

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

§ 2º O prestador de serviços deverá comunicar à ARES-PCJ o período durante o qual haverá implementação de rodízio no município, ou quando o sistema de abastecimento apresentar intermitência. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)* Art. 105. O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Parágrafo único. Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 105. O prestador de serviços se obriga a divulgar, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Parágrafo único. Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 106. No caso de interrupção do serviço com duração superior a 12 (doze) horas, o prestador de serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o caput deste artigo, deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do prestador de serviços.

Art. 107. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

I - situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as

que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;

II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;

III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema; IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

V - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

VII - solicitação do usuário, nos limites desta Resolução;

VIII - não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo prestador de serviços e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e

IX - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.

Parágrafo único. Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso VII deste artigo.

Art. 108. O prestador de serviços, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

I – por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas e/ou taxas;

II – pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e

III – quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

§ 1º É vedado ao prestador de serviços efetuar a suspensão dos serviços pelo impedimento de acesso ao hidrômetro do usuário que não tenha sido tempestivamente notificado acerca de dificuldade de efetivação da leitura, manutenção ou substituição do hidrômetro.

§ 2º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento, servindo a fatura como documento hábil desde que certificada a entrega, e contendo no mínimo: data de emissão do aviso, referência (s) da (s) fatura (s) em atraso e seu (s) valor (es) sem correção. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)*

§ 3º Ao efetuar a suspensão dos serviços, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 4º Será considerada suspensão indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

§ 5º Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto sanitário foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

§ 6º Quando a prestação dos serviços for suspensa pelo prestador, seja em razão de inadimplência ou, ainda, por solicitação do usuário, o prestador de serviços suspenderá a emissão de faturas até a solicitação de religação por parte do usuário, salvo em resíduo de corte e ou ato irregular, sem prejuízo do pagamento dos preços públicos autorizados para o serviço. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)*

§ 7º Para fins de adimplemento do usuário, considera-se a efetiva informação ao prestador, seja por compensação bancária ou apresentação do comprovante de pagamento ao prestador, com emissão de protocolo de atendimento. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017)*

§ 8º É vedado ao prestador de serviços efetuar a suspensão dos serviços por faturas vencidas há mais de 03 (três) meses, contados da notificação. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 198, de 07/07/2017).*

Art. 108-A. Em situações de inadimplência da unidade usuária, o prestador priorizará o corte da ligação de água em detrimento da interrupção dos serviços de coleta, afastamento e tratamento do esgoto, conforme artigo 40, inciso V, da Lei federal nº 11.445/2007. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 1º A interrupção dos serviços de coleta, afastamento e tratamento do esgoto será realizada pelo prestador de serviços exclusivamente em virtude do inadimplemento das tarifas de água Resolução e/ou esgoto, preferencialmente restrita às categorias comercial e industrial. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º No caso de fontes alternativas de abastecimento de água, quando o logradouro ou estabelecimento não for servido com a ligação de água da rede pública, o prestador de serviços poderá efetuar a interrupção após 60 (sessenta) do “Aviso de Corte”. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 3º A interrupção do serviço de esgotamento sanitário em unidades de categoria residencial só poderá ocorrer mediante preservação das condições mínimas de saúde do usuário, inclusive pela verificação da inexistência de moradores com moléstia grave, conceituada no artigo 3º, inciso III, alínea ‘k’, desta Resolução. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 4º Por ocasião da interrupção dos serviços de coleta, afastamento e tratamento do esgoto, o usuário será informado de que se proceder ao despejo irregular de esgoto, em especial o gerado por fontes alternativas, poderá ter sua conduta tipificada na Lei federal nº 9.605/1998 (Lei de Crimes Ambientais). *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 109. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 110. Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 111. A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Art. 112. É vedada a suspensão da prestação do serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriados nacionais, estaduais ou municipais, ou, ainda, no dia anterior a feriado. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 113. O prestador de serviços deverá comunicar à ARES-PCJ as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação em estação de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalente.

CAPÍTULO XX – DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 114. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou esgoto pelo prestador de serviços. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 115. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio, e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 116. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Art. 117. O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá:

I - informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e

II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

CAPÍTULO XXI – DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 118. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I – por interesse do usuário, mediante pedido, não podendo o prestador de serviços se negar a efetuar o desligamento quando o usuário demonstrar e declarar a inatividade de consumo de água na unidade usuária, ainda que exista edificação permanente; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) interrupção dos serviços por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais; e

d) lançamento na rede pública de esgotamento sanitário de despejos que exijam tratamento prévio.

§ 1° No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

§ 2° Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

§ 3° O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto.

Art. 119. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO XXII – DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS

Art. 120. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

III - Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas

características, exijam tratamento prévio;

IV - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);

V - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro; VI - Ligação clandestina de água e esgoto;

VII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

VIII - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários; IX - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;

X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;

XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito; XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;

XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

XIV - Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro; XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

XVII - Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos; XVIII - Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

XIX - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

XX – Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);

XXI – Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;

XXII – Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

Art. 121. Quando verificado através de inspeção que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, o prestador de serviços adotará os seguintes procedimentos: *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)* I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

I – lavrar "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações: *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022).*

a) identificação do usuário;

b) endereço da unidade usuária;

c) número de conta da unidade usuária;

d) atividade desenvolvida;

e) tipo de medição e/ou hidrômetro;

f) identificação e leitura do hidrômetro;

g) selos e/ou lacres encontrados;

h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação; i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e

j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

II – entregar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" ao usuário, que deve conter informações que lhe possibilitem solicitar perícia técnica e ingressar com recurso junto à ouvidoria ou órgão equivalente do prestador de serviços; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

III – caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", certificar o fato no documento e remeter posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária,

mediante aviso de recebimento (AR), ou certificação da entrega pelo servidor/funcionário do prestador de serviços; *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor e da existência de conduta criminosa;

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados de acordo com norma específica do prestador ou, em sua ausência, por meio de um dos seguintes critérios:

a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;

b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou na impossibilidade, aplicação da média dos últimos 06 (seis) meses de consumo normal ao cometimento da infração. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

VI – efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial e do usuário ou seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 02 (duas) testemunhas a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão, ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Parágrafo único. Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, exceto nos casos de comprovada má-fé.

Art. 122. A presente Resolução não afasta a aplicação das penalidades civis, administrativas e criminais em decorrência do cometimento de qualquer das irregularidades previstas nesta norma.

CAPÍTULO XXIII - DOS SERVIÇOS DE RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTOS

Art. 123. Nos serviços de ampliação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que impliquem na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela sua execução, devendo ser mantido o mesmo tipo de pavimento, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

CAPÍTULO XXIII-A – DOS SISTEMAS ALTERNATIVOS DE TRATAMENTO DE ESGOTO

(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)

Art. 123-A. Considera-se também serviço público de esgotamento sanitário a disposição final dos esgotos sanitários e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento coletivas ou individuais de forma ambientalmente adequada, incluídas fossas sépticas. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 1º Na inviabilidade de sistemas centralizados de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais de tratamento, afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, devendo o prestador de serviços orientar os usuários a observarem as normas da ABNT pertinentes (sobre projeto, construção e operação de sistemas de tanques sépticos), bem como quaisquer outras legislações e normativas pertinentes ao tema e às legislações ambientais vigentes. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 2º A utilização de fossas sépticas, biodigestoras ou que trabalhem em sistemas de filtros é uma solução de engenharia que poderá ser utilizada em locais nos quais não existam redes coletoras de esgoto, ou diante de terrenos com desnível ou soleira negativa, a fim de mitigar os despejos irregulares sem tratamento. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

§ 3º Caso os sistemas alternativos de tratamento de esgoto resultem em despejo de efluente em rios, lagos ou efluentes, o responsável deverá apresentar laudo ou comprovação da Resolução eficiência no tratamento de esgoto quando solicitado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão ambiental competente. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

CAPÍTULO XXIV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 124. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

I - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;

II - o imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;

III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário;

IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 125. Os usuários, individualmente ou por meio de associações, poderão solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARES-PCJ.

Art. 126. Prazos mais benéficos aos usuários, se previstos nos respectivos contratos de concessão ou de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 127. Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto aos sistemas de informações sobre saneamento e vigilância sanitária em níveis federal, estadual e municipal.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá encaminhar, simultaneamente, cópia dessas informações à ARES-PCJ.

Art. 128. Cabe à ARES-PCJ resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Art. 129. A presente Resolução aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 130. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 130-A. A entidade reguladora poderá criar súmulas e enunciados para promover segurança jurídica na aplicação das normas e salvaguardar a melhora na interpretação dos dispositivos desta Resolução. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 130-B. A água de reuso poderá ser explorada pelo prestador de serviços, atendendo ao que dispõe o ato normativo estadual, sendo assegurada a criação de categoria própria e preço público em Resolução específica. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 130-C. Não compete à ARES-PCJ anistiar, remir ou isentar débitos faturados aos usuários de prestadores públicos, sendo de responsabilidade do prestador a aprovação por lei local para retirada de multas e juros incidentes sobre os valores, ou ainda, ter respaldo em lei sobre isenções da tarifa a grupos vulneráveis, isenção de consumo de água por desastres ou para usuários públicos com acúmulo de débitos. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 130-D. Para fins de qualquer cálculo de lançamento de tarifas, multas, juros e atualização monetária, não existindo regra própria do prestador de serviços em atos normativos, o cálculo deverá ter duas casas decimais, sendo a segunda casa decimal arredondada a maior quando a

terceira casa decimal resultar maior ou igual a cinco, e arredondada a menor nos demais casos. *(Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)*

Art. 130-E. Até a definição pelo prestador dos prazos para execução dos serviços no manual ou regulamento de prestação dos serviços, ficam válidos os prazos máximos estabelecidos na tabela a seguir: (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 460, de 04/11/2022)

Serviço	Prazo máximo
Aferição de hidrômetro em bancada fixa ou portátil, a pedido do usuário	10 dias úteis
Cancelamento ou desligamento da ligação a pedido do usuário	15 dias úteis
Corte e religação de água, a pedido do usuário	2 dias úteis
Desobstrução de ramal predial de esgoto	24 horas
Desobstrução de rede coletora de esgoto	24 horas
Ligação de água e/ou esgoto após vistoria em área rural	15 dias úteis
Ligação de água e/ou esgoto após vistoria em área urbana	10 dias úteis
Mudança de ligação de água	15 dias úteis
Mudança de ligação de esgoto	15 dias úteis
Religação após corte por inadimplência	24 horas
Reparo de muros e instalações do usuário	5 dias úteis
Reparo de vazamento de água na rua	5 dias úteis
Reparo de vazamento de água no passeio	5 dias úteis
Reposição de pavimento asfáltico	10 dias úteis
Reposição de pavimento em passeios públicos	5 dias úteis
Substituição de registro de cavalete	3 dias úteis
Substituição ou instalação de hidrômetro violado, danificado ou furtado	2 dias úteis
Vistoria de ligação de água e/ou esgoto em área rural	5 dias úteis
Vistoria de ligação de água e/ou esgoto em área urbana	3 dias úteis

Art. 131. Esta Resolução entrará em vigor na ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS.