CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DA ZONA DA MATA DE MINAS GERAIS
AUTARQUIA INTERMUNICIPAL
CNPJ: 10.331.797/0001-63
www.cisab.com.br

REGULAMENTO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CISAB-ZM

Sumário

CAPÍTULO I - DAS DEFINIÇÕES 3
CAPÍTULO II - DO PRESTADOR DOS SERVIÇOS 9
Seção .I - Disposições Gerais 9
Seção .II - Do Atendimento ao Público e ao Usuário 14
Seção .III - Do Cadastro de Usuários e das Categorias de Unidades Usuárias 16
CAPÍTULO III - DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS 19
Seção .I - Do Pedido de Ligação 19
Seção .II - Dos Contratos 21
Seção .III - Dos Pontos de Entrega e de Coleta 22
Seção .IV - Do Hidrômetro 23
Subseção Única - Da Aferição e Conferência do Hidrômetro 24
Seção .V - Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto 25
Seção .VI - Da Ligação Temporária 26
Seção .VII - Da Ligação Definitiva 27
Seção .VIII - Da Ligação em Loteamento, Condomínio Horizontal e Similares 29
Seção .IX -Dos Prazos e Condições Para Execução da Ligação de Água e de Esgoto 30
CAPÍTULO IV - DA DETERMINAÇÃO DO VOLUME UTILIZADO DE ÁGUA E DO FATURAMENTO 32
Seção .I - Da Determinação do Volume Utilizado de Água 32
Seção .II - Da Tarifa 35
Seção .III - Do Faturamento Pelos Serviços Prestados 35
Seção .IV - Da Fatura 36
Seção .V - Do Inadimplemento 39
Seção .VI - Da Compensação 41
Seção .VII - Da Cobrança por Serviços com Outros Preços Públicos 43
CAPÍTULO V - DOS CONTRATOS ESPECIAIS 44
CAPÍTULO VI - DAS RESTRIÇÕES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 45

Seção .I - Da Paralisação 45
Seção .II - Da Suspensão 46
Seção III - Da Religação 48
Seção IV - Das Situações Especiais 48
CAPÍTULO VII - DAS CONDUTAS IRREGULARES DO USUÁRIO E DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES PELO PRESTADOR 48
Seção I - Da Constatação e da Apuração de Irregularidade 49
Seção .II - Do Procedimento para a Caracterização da Irregularidade 51
Seção .III - Do Custo Administrativo 52
Seção .IV - Da Duração da Irregularidade 53
Seção .V - Das Diferenças Apuradas e da Cobrança de Valor Devido 53
CAPÍTULO VIII CAPÍTULO VIII - DA EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL ... 54
CAPÍTULO IX CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS 55

REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Estabelece as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para o Município de (...).

CAPÍTULO I - DAS DEFINIÇÕES

I. Abastecimento de água potável: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;

II. Aferição do hidrômetro: processo que consiste em conferir o uso de água registrado no hidrômetro, com a finalidade de constatar e confirmar que o instrumento de medição satisfaz as exigências regulamentares, considerando a margem de erro definida em regulamento do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO.

III. Água bruta: água em seu estado natural, antes de passar por processo de tratamento;

IV. Água captada: água retirada de recurso hídrico, superficial ou subterrâneo;

V. Água distribuída: água potável disponibilizada pelo prestador, conduzida por meio de adutoras e ou redes de distribuição ou outro meio com a finalidade de abastecimento público;

VI. Água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, conforme definido pela Portaria de Consolidação n° 5/17 do Ministério da Saúde ou outra que vier substitui-la, e que não ofereça riscos à saúde;

VII. Atualidade: modernidade dos equipamentos, das instalações e das técnicas, inclusive as de manutenção e conservação, por meio da absorção de novas tecnologias, especialmente aquelas que tragam benefícios diretos para os usuários;

VIII. Base mensal de faturamento: cálculo da fatura considerando o período definido no

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

regulamento para aplicação conforme a estrutura tarifária;

IX. Cadastro de usuários: conjunto de registros atualizados do prestador para fins de medição, faturamento e cobrança, bem como para apoio ao planejamento e controle operacional;

X. Calendário de leitura: datas fixadas antecipadamente para a realização da leitura dos hidrômetros;

XI. Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro;

XII. Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento;

XIII. Conferência de Leitura: processo que consiste em conferir a leitura registrada, com a finalidade de verificar o consumo apurado, podendo ser a pedido do usuário ou por discrionariedade do prestador;

XIV. Continuidade: prestação de serviço de forma ininterrupta, exceto nas situações previstas na Lei Federal nº 11.445/07 e neste regulamento;

XV. Contrato de Prestação de Serviço: instrumento legal, por adesão, que define as características técnicas e as condições comerciais da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, acordado entre o prestador e o usuário;

XVI. Eficiência: prestação dos serviços, de acordo com as normas técnicas aplicáveis e padrões satisfatórios, de forma a assegurar qualitativa e quantitativamente o cumprimento de objetivos e metas, com obtenção de máximo rendimento no uso dos recursos utilizados;

XVII. Efluente doméstico: resíduo líquido com característica tipicamente residencial, proveniente do uso da água para fins sanitários;

XVIII. Efluente não doméstico: resíduo líquido proveniente de utilização de água para fins industriais, comerciais ou de prestação de serviços que adquire características próprias em função do processo empregado;

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

XIX. Esgotamento sanitário: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, ao transporte, ao tratamento e à disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final para produção de água de reúso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;

XX. Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados a conduzir água ou esgoto para um nível superior de altitude;

XXI. Fatura: Documento que expressa os lançamentos de tarifas e outros preços públicos pelos serviços prestados com data de vencimento em nome do usuário.

XXII. Grande usuário: usuário não residencial com uso mensal acima de 100 m³;

XXIII. Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um usuário;

XXIV. Alimentador predial de água: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos, de responsabilidade do usuário, situados após o ponto de entrega de água a partir da saída medida do hidrômetro;

XXV. .Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulação, conexões, aparelhos, equipamentos e peças especiais, de responsabilidade do usuário, situado antes do ponto de coleta (poço luminar/caixa de passagem/caixa de inspeção);

XXVI. .Integralidade: conjunto de todas as atividades e componentes de cada um dos diversos serviços de saneamento básico, propiciando à população o acesso integral de acordo com suas necessidades;

XXVII. Lacre do hidrômetro: material utilizado para garantir a inviolabilidade do hidrômetro;

XXVIII. Lacre do padrão: material utilizado para garantir a inviolabilidade da ligação do hidrômetro ao padrão;

XXIX. Ligação clandestina: conexão de instalação predial ao sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, ou entre unidade prediais, executada sem o conhecimento e/ou autorização do prestador;

XXX. Ligação de água: conexão legalizada do ramal predial de água ao sistema público

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

de abastecimento de água definitiva ou temporária;

XXXI. Ligação de esgoto: conexão legalizada do ramal predial de esgoto ao sistema público de esgotamento sanitário definitiva ou temporária;

XXXII. Ligação medida: aquela em que há hidrômetro instalado;

XXXIII. Macromedidores: são equipamentos utilizados na medição da quantidade de água que passa em determinado ponto da rede de captação e de distribuição.

XXXIV. Padrão de ligação: conjunto constituído do cavalete, do registro hidráulico e do hidrômetro;

XXXV. Paralisação: cessação de abastecimento por período superior a 6 (seis) horas consecutivas;

XXXVI. Plano de emergência e contingência: conjunto de procedimentos, que poderão estar definidos no Plano Municipal de Saneamento Básico, que permite ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prevenir e, diante de ocorrências, providenciar soluções adequadas às situações de emergências, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas mapeados em sua área geográfica de abrangência;

XXXVII. Ponto de coleta de esgoto,poço luminar ou caixa de passagem: é o ponto de conexão do ramal de esgoto com as instalações prediais do usuário, possibilitando a inspeção e a desobstrução do ramal predial;

XXXVIII. Ponto de entrega de água: ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário;

XXXIX. Prestador: pessoa jurídica que preste os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário quando for o caso;

XL. Ramal predial de serviço de abastecimento de água: conjunto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água, excluindo o padrão de ligação;

XLI. Ramal predial de serviço de esgotamento sanitário: conjunto de tubulação e equipamentos especiais situados entre o ponto de coleta de esgoto e o sistema

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

público de esgotamento sanitário, excluindo o caixa passagem;

XLII. Registro hidráulico: aparelho destinado a interromper o fluxo de água em uma tubulação;

XLIII. Religação: procedimento efetuado com o objetivo de restabelecer a prestação de serviço ao usuário após suspensão ou desligamento;

XLIV. Religação de urgência: religação caracterizada pelo prazo máximo de 8 (oito) horas entre o pedido e sua efetivação o qual fluirá somente em horário comercial

XLV. Reservatório ou caixa d'água: estrutura ou dispositivo para acumulação de água.

XLVI. Segurança: utilização de todas as medidas possíveis para prevenção, redução e afastamento de riscos na prestação dos serviços;

XLVII. Serviço diversos: serviços cobráveis sob a forma de outros preços públicos;

XLVIII. Sistema público de abastecimento de água: conjunto de instalações e equipamentos que tem por finalidade captar, elevar, tratar, reservar, aduzir e distribuir água potável até as ligações prediais;

XLIX. Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de instalações e equipamentos que tem por finalidade coletar, transportar, tratar e dar destino final adequado ao esgoto;

L. Suspensão: ato do prestador a fim de cessar a prestação de serviço devido a descumprimento de normas por parte do usuário, ou por solicitação deste;

LI. Tarifa de água: valor aplicável ao uso faturado de água para o cálculo de faturamento do serviço de abastecimento de água;

LII. Tarifa de esgoto: percentual aplicável ao uso faturado de água para o cálculo de faturamento do serviço de esgotamento sanitário ou valor aplicável para cálculo de faturamento do serviços onde houver medição de esgotamento sanitário

LIII. Tarifa básica operacional: valor fixo mensal a ser cobrado por unidade usuária, independentemente do volume utilizado de água, referente à cobertura de uma parcela dos custos fixos que viabilizam a prestação dos serviços de água e/ou de esgotamento sanitário em conformidade com o disposto no art. 30, da Lei Federal nº

11.445/07;

LIV. Tarifa mínima: Valor fixo a ser cobrado por quantidade mínima presumida de consumo;

LV. Titular dos serviços públicos: ente federado que detenha a competência constitucional de planejar e prestar os serviços públicos de saneamento básico ou delegar a sua prestação , bem como delegar a regulação, a fiscalização e a prestação dos serviços públicos de saneamento básico;

LVI. Unidade usuária ou economia: imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente que utiliza os serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, mesmo que por meio de ligação única;

LVII. Uso atípico: situação em que o volume utilizado no mês corrente ultrapassar a média dos 6 (seis) últimos ciclos de faturamento de água disponíveis no percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) a mais da média.

LVIII. Uso faturado: volume utilizado para cálculo de faturamento;

LIX. Uso médio: volume estimado a ser calculado pela média dos volumes utilizados de água dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento disponíveis;

LX. Usuário: pessoa física ou jurídica que é proprietária, possuidora ou detentora do imóvel que utiliza, isolada ou conjuntamente, os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

CAPÍTULO II - DO PRESTADOR DOS SERVIÇOS

Seção .I Disposições Gerais

Art. 1º Compete ao prestador a implantação, a ampliação, a operação, a gestão e a manutenção dos sistemas públicos de água e esgoto em cumprimento aos Planos Municipais de Saneamento Básico e às Políticas Municipais de Saneamento Básico, no limite de suas atribuições, às normas de regulação e às demais normas vigentes, efetuando administração eficiente e adequada prestação dos serviços.

Parágrafo único. O prestador buscará a integralidade da sua atuação, compreendida como o conjunto de atividades e componentes de cada um dos diversos serviços de saneamento que propicie à população o acesso a eles em conformidade com suas necessidades e maximize a eficácia das ações e dos resultados.

Art. 2º O prestador deverá realizar a operação e a manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para a população usuária, em conformidade com as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e demais normas pertinentes.

Parágrafo único. A prestação dos serviços será feita de modo a contribuir para a saúde pública e proteção do meio ambiente.

Art. 3º O prestador é responsável pela adequada prestação dos serviços, que compreende a busca da universalização do acesso, a integralidade, a equidade, a regularidade, a continuidade, a eficiência, a sustentabilidade, a segurança, a transparência, a participação social, a preservação e conservação do meio ambiente e a atualidade.

Art. 4º O prestador deverá assegurar o suprimento de água potável de forma contínua, garantindo o abastecimento durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§1° O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo na rede pública, ao nível do eixo da via pública uma pressão dinâmica disponível mínima 10 m.c.a. (metros de coluna de água) que permita o abastecimento contínuo, em conformidade com as normas técnicas vigentes.

§2° O prestador deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

§3° Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a paralisação do abastecimento de água efetuada em razão da paralisação de seus serviços em situações de emergência ou que atinjam a segurança de pessoas e bens ou quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas

§4° O prestador deverá manter controle integral e sistemático da qualidade da água distribuída para consumo humano conforme exigências da Portaria de Consolidação nº 5/17 do Ministério da Saúde.

Art. 5º O titular e/ou prestador deverá elaborar plano de emergência e de contingência específico para o município ou localidade atendida para os casos de paralisações do fornecimento de água, alterações nas condições de funcionamento dos sistemas de coleta ou interrupções no tratamento de esgoto, mantendo exemplar em cada escritório local, observadas as normas regulatórias respectivas o que pode estar inserido no Plano Municipal de Saneamento Básico

Parágrafo único. No caso de fornecimento de água, o cumprimento do plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento de água potável aos serviços de caráter essencial e instituições públicas ou privadas de caráter socioeducativas ou recuperação de pessoas condenadas quais sejam:

I – creches, escolas e instituições públicas de ensino;

II – hospitais e atendimentos destinados à preservação da saúde pública;

III – estabelecimentos de internação coletiva e em conformidade ao disposto na Portaria de Consolidação n° 5/17 do Ministério da Saúde, quando o tempo de paralisação for superior a 6 (seis) horas;

IV – presídios, cadeias, penitenciárias e casas de recuperação de menores; e

V - Órgãos de segurança pública.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Art. 6º A implantação dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, as ligações prediais e as instalações de equipamentos de medição serão efetuadas pelo prestador ou terceiro devidamente autorizado.

Parágrafo único. O prestador implantará os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário preferencialmente em áreas públicas de uso comum.

Art. 7º Em caso de dano ao patrimônio do usuário, limitado a 1 (uma) vez o valor de dispensa de licitação, definido no art. 24, inciso II da Lei Federal 8.666/93 e suas posteriores alterações, o procedimento para apuração, inclusive quando houver emissão de laudo pericial, deverá ser concluído em até 60 (sessenta) dias a contar da data da solicitação do usuário e apresentação de documentos comprobatórios dos fatos e demais documentos exigidos pelo prestador.

Parágrafo único. Constatado o dano ocasionado pelo prestador, o ressarcimento ao usuário, devidamente atualizado pela taxa Sistema Especial de Liquidação e de Custódia – SELIC, deverá ser feito por meio de crédito a ser processado nas faturas seguintes ou, se houver solicitação do usuário, por depósito bancário identificado, ordem de pagamento ou pelo envio de cheque nominal no máximo de 30 (trinta) dias úteis.

Art. 8º O prestador de serviços executará, de forma constante, a conservação e a manutenção dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, utilizando pessoal técnico, próprio ou de terceiro, legalmente habilitado, devidamente capacitado e credenciado para a operação e manutenção dos sistemas, mantendo-os em condições adequadas de operação, segurança e limpeza, obedecendo às normas e aos procedimentos técnicos pertinentes.

§1° O prestador, quando for informado da ocorrência de vazamentos nas redes de abastecimento de água ou de extravasamentos de esgotamento sanitário, adotará medidas no prazo máximo de 12 (doze) horas e manterá registros com as providências adotadas.

§2° Nos casos de impedimento da adoção de medidas imediatas, o Prestador registrará as razões.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

§3° O prestador deverá adotar medidas de segurança e de prevenção de acidentes, bem como medidas adequadas de proteção no sentido de restringir o acesso de pessoa não autorizada às unidades operacionais.

§4° As unidades operacionais deverão dispor de identificação própria e do prestador de serviços e conter avisos de advertência.

§5° A manutenção de unidades operacionais obedecerá, se existente, ao estipulado nas normas pertinentes.

§6° Os registros referidos neste artigo deverão ser mantidos em arquivo com as ocorrências de cada unidade operacional por pelo menos 24 (vinte e quatro) meses.

§7° O prestador é responsável pela capacitação e atualização técnica periódica do pessoal próprio envolvido diretamente na prestação dos serviços e exigirá que o pessoal terceirizado seja submetido a semelhante treinamento.

Art. 9º O prestador deverá manter os reservatórios de distribuição e acumulação devidamente trancados e as aberturas de ventilação devem impedir a entrada de água de chuva e de contaminantes.

Art.10 O prestador realizará inspeção sanitária nos reservatórios de distribuição e acumulação, semestralmente, para identificar a necessidade de manutenção e limpeza.

Parágrafo único. Identificada a necessidade, será realizada a limpeza e desinfecção imediata do reservatório, com registro obrigatório da intervenção.

Art.11 O prestador controlará, de acordo com Portaria de Consolidação n° 5/17 do Ministério da Saúde ou outra que porventura venha substituí-la, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída para consumo humano com a finalidade de mantê-las nos padrões e níveis estabelecidos.

§1° O prestador deverá encaminhar, à autoridade de saúde pública competente e ao Órgão de Regulação, relatórios das análises dos parâmetros mensais, trimestrais e semestrais, com informações sobre o controle da qualidade da água, conforme modelo estabelecido pela referida autoridade.

§2° O prestador deverá exigir dos fornecedores laudo de atendimento dos requisitos de

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

saúde, estabelecidos em norma técnica da ABNT, para o controle de qualidade dos produtos químicos utilizados no tratamento da água.

Art.12 O prestador utilizará instrumento permanente de medição para gerar informações referentes à:

I – vazão e volume de água captada, volume de água distribuída e de água utilizada;

II – vazão e volume de esgoto na entrada da estação de tratamento de esgoto e vazão efluente desta.

Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, que não poderá superar 24 (vinte e quatro) horas.

Art.13 O prestador manterá as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário organizadas e atualizadas, sendo obrigatório:

I – cadastro por usuário, de acordo com o art. 23 deste Regulamento;

II – registro da numeração do hidrômetro, de seu lacre e das datas de instalação e de verificação;

III – croqui geral do sistema contendo a localização esquemática das unidades com suas características principais;

IV – cadastro técnico atualizado das redes, contendo localização, diâmetro, extensão, singularidade e tipo de material das tubulações,

V – registro sobre as condições de operação das instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e

VI – registro de restrições de disponibilidade de água e de paralisações do sistema superiores a 6 (seis) horas, conforme os arts. 106 e 107 deste Regulamento, contendo o motivo e as providências adotadas para o restabelecimento.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Art.14 O prestador adotará os padrões e indicadores de desempenho da prestação do serviço fixados em resolução específica do Órgão de Regulação.

Art.15 O prestador atenderá, no prazo estipulado pelo órgão de regulação aos pedidos de informações e de esclarecimentos sobre aspectos relacionados com a prestação dos serviços.

Parágrafo único. Qualquer restrição relacionada ao sigilo de informações deve ser expressamente advertida, nos termos da Lei Federal n° 12.527/11.

Seção .II Do Atendimento ao Público e ao Usuário

Art.16 O prestador adotará estrutura adequada e meios de atendimento ao público e ao usuário, presencial, telefônico, sítios eletrônicos e de outros meios que se fizerem necessários que possibilitem o provimento de informações e o recebimento de solicitações e reclamações, de acordo com Resolução específica do Órgão de Regulação e legislações vigentes;

§1° O prestador ficará obrigado a manter meios de atendimento presencial, salvo motivo de caso fortuito ou força maior.

§2° O prestador manterá atendimento telefônico disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, na forma estabelecida pelo Órgão de Regulação.

§3° O prestador deverá informar ao interessado o número do protocolo de cada atendimento, na forma estabelecida pelo Órgão de Regulação.

Art.17 No caso de reclamações e solicitações, que não tenham prazo definido neste regulamento, o prestador comunicará ao interessado, quando requerido, em prazo não superior a 10 (dez) dias úteis, os esclarecimentos e as providências necessárias.

§1° O prestador deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações, com anotação da data, do motivo e do número do protocolo, por no mínimo 24 (vinte e quatro) meses.

§2° As estatísticas e o objeto das reclamações, registradas pelo prestador, serão enviadas ao Órgão de Regulação trimestralmente, até o último dia do mês subsequente

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

a esse período.

Art.18 O prestador manterá nas unidades de atendimento ao público, em local de fácil visualização e acesso:

I – cópia deste Regulamento;

II – cópia do anexo tarifário em vigor;

III – cópia das "Tabelas de Preços e Prazos de Serviços com Outros Preços Públicos", homologadas pelo Órgão de Regulação.

IV – cópia da Carta de Serviços ao Usuário;

V – cópia do relatório anual sobre a qualidade de água, de acordo com o Decreto Federal n° 5.440/05;

VI – um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Federal n° 12.291/10.

VII – cópia de tabela de sanções aplicáveis aos usuários.

VIII – cópia das outorgas de uso de água e licenças ambientais.

Art.19 O prestador deverá disponibilizar em sítio eletrônico, obrigatoriamente:

I - cópia deste Regulamento;

II - cópia do anexo tarifário em vigor;

III - cópia das "Tabelas de Preços e Prazos de Serviços com Outros Preços Públicos", homologadas pelo Órgão de Regulação

IV - cópia da Carta de Serviços ao Usuário;

V - cópia do relatório anual sobre a qualidade de água, de acordo com o Decreto Federal n° 5.440/05;

VI - o endereço dos locais e horários de atendimento presencial;

VII - opção para obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;

VIII - material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações

sanitárias, bem como outras orientações que entender necessárias;

IX - cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários;

X - campo específico para possibilitar as manifestações por escrito do público.

XI - cópia das outorgas de uso de água e licenças ambientais.

Art.20 O prestador disporá, nas unidades de atendimento presencial, de sistema, preferencialmente informatizado, que forneça o número do registro do protocolo do atendimento, os dados do reclamante, o tipo de reclamação e o prazo de atendimento, quando solicitado pelo reclamante, observadas de regulção.

§1° Quando não houver sistema informatizado ou o sistema estiver inoperante, o prestador deverá emitir solicitação de serviço com numeração específica que deverá ser registrada em sistema informatizado no prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis.

§2° O prestador manterá o registro integral das ocorrências por um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses.

Art.21 Nas localidades em que não haja instituição bancária, o prestador buscará alternativas para possibilitar ao usuário a efetivação do pagamento na própria localidade.

Art.22 O prestador ou o titular deverá dispor de Ouvidoria, com atendimento telefônico ou “on line”, para o recebimento de solicitações e reclamações não solucionadas.

Parágrafo único. A Ouvidoria do prestador ou do titutar deverá informar ao interessado o número do protocolo de cada atendimento e manter registro das solicitações e reclamações por no mínimo 24 (vinte e quatro) meses.

Seção .III Do Cadastro de Usuários e das Categorias de Unidades Usuárias

Art.23 O prestador organizará e manterá atualizado cadastro de usuários, contendo, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

a) pessoa física: nome completo, número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento válido de identificação que a substitua, e número

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

de inscrição no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

b) pessoa jurídica: razão social e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

II – número de identificação do usuário;

III – endereço da unidade usuária em caso de faturamento individualizado;

IV – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V – histórico de leitura e faturamento dos últimos 60 (sessenta) ciclos completos, se disponíveis;

VI – quantidade de unidades usuárias em cada categoria, por tipo de serviço prestado.

VII - identificação de unidade usuária:

a) - Certidão de numeração fornecida pelo setor de cadastro da Prefeitura ou outro documento que vier a substituí-lo;

b) - um dos documentos originais citados abaixo:

1. Escritura pública;

2. Habite-se emitido pela municipalidade;

3. Registro de imóvel;

4. IPTU;

5. Alvará de construção; ou

6. Alvará de licença de localização

c) – Cópia da planta de situação e da planta baixa do projeto arquitetônico aprovado pela municipalidade, no caso de prédios com sub-solo e/ou acima de 3(três) pavimentos e área superior ou igual a 300 m²

§1° Os dados cadastrais relativos aos usuários serão utilizados pelo prestador exclusivamente para os fins previstos neste Regulamento.

§ 2° O usuário, sob a forma e as penas da Lei, deve informar corretamente e manter

sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, com o intuito de evitar responsabilização indevida.

§3º O usuário somente poderá solicitar novos serviços junto ao prestador se não constar débitos relativos a si.

Art.24 O prestador classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida e com base em informações prestadas pelo usuário e certificadas pelo prestador.

§ 1° Para fins de enquadramento tarifário, serão adotadas pelo prestador as seguintes categorias:

I – social: unidade usuária residencial habitada por família com reduzida capacidade de pagamento, segundo critérios de enquadramento definidos em legislação específica;

II – residencial: unidade usuária utilizada para fins de moradia;

III – comercial, serviços e outras: unidade usuária utilizada para comercialização de produtos, prestação de serviços ou desenvolvimento de atividades não contempladas em outras categorias;para efeitos de enquadramento tarifário,os templos religiosos serão enquadrados nessa categoria;

IV – industrial: unidade usuária utilizada para o exercício de atividade industrial, conforme definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

V – pública: unidade usuária utilizada para o exercício de atividade de órgão ou entidade da administração direta e indireta, incluindo ainda atividades sem fins lucrativos prestadas por pessoas jurídicas, inclusive de direito privado.

§2° Ficam incluídas na categoria comercial ligações temporárias para construção de edificação.

§3° No ato da conclusão da construção, o proprietário ou empreendedor deverá solicitar vistoria do prestador, para que a edificação seja recadastrada e cada unidade usuária seja enquadrada em uma das categorias descritas no §1°.

§4° Quando em uma mesma unidade usuária houver mais de uma utilização e não for

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

possível a individualização do fornecimento, o prestador enquadrará a unidade de acordo com as orientações da entidade reguladora.

§5° O prestador no ato do pedido de alteração de categoria pelo usuário, informará que a alteração da atividade exercida pode resultar em reclassificação de categoria, sendo de responsabilidade do usuário qualquer declaração falsa ou omissão de dados.

§6° A reclassificação de categoria da unidade usuária por iniciativa do prestador, reclassificação de ofício, terá efeito para fins de faturamento 30 (trinta) dias após comunicação ao usuário, podendo este recorrer ipreterivelmente nos termos do art. 116 §3º deste regulamento, cabendo contestação.

§7° O prestador, em casos de erro de classificação da unidade usuária decorrente de fato de sua exclusiva responsabilidade, ressarcirá ao usuário os valores faturados cobrados a maior.

§8° O prestador, em casos de erro de classificação da unidade usuária decorrente de declaração falsa ou omissão de dados por parte do usuário, deverá faturar para o usuário os valores cobrados a menor.

§9° A reclassificação não tem efeito retroativo, exceto nas hipóteses previstas nos §§7° e 8º deste artigo.

CAPÍTULO III - DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

Seção .I Do Pedido de Ligação

Art.25 O pedido requerimento de ligação de água e de esgoto é um ato do interessado, e será instruído com os documentos que deverá apresentar especificados no artigo 23 documento que prove a titularidade da propriedade ou da posse ou a certidão de numeração, informar o número da carteira de identidade ou outro documento de identificação válido que a substitua, o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, ou, no caso de pessoa jurídica, o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, por meio do qual solicita ao prestador o respectivo serviço público.

§1° O interessado deverá também:

I – apresentar os documentos previstos no *caput* deste artigo para efetivação da

ligação;

II – fornecer informações referentes à natureza da atividade a ser desenvolvida no imóvel e, caso exista mais de uma unidade usuária, informar a natureza da atividade de cada unidade;

III – apresentar licença para a construção e/ou instalação de unidade usuária em conformidade com a legislação vigente no município no que se refere às questões de parcelamento do solo, urbanísticas, ambientais, de obras e/ou posturas entre outras, emitida por órgão responsável, quando a futura unidade usuária localizar-se em área onde não é permitido o parcelamento do solo urbano, ou com restrição à ocupação, ou, ainda, de interesse e preservação ambiental;

IV – participar financeiramente dos investimentos destinados à efetivação das ligações, na forma prevista no art. 52 deste Regulamento;

V – em caso de extensão de rede pública a ser executada por particular, este deverá obter aprovação do projeto, antes do início das obras, junto ao prestador que deverá fiscalizar sua execução; e

VI – quando pertinente, apresentar em documento hábil, a anuência do terceiro que seja proprietário do terreno pelo qual passará a tubulação necessária para a prestação dos serviços.

§2° Para fins de alteração da titularidade, o prestador pode solicitar apresentação de documento que comprove a propriedade ou posse do imóvel.

§3° Quando da efetivação da ligação, o prestador informará ao usuário o enquadramento tarifário de cada unidade usuária e, no caso de existência de unidade da categoria residencial, sobre as condições para a obtenção dos benefícios decorrentes de tarifa social.

§4° A partir da data de ligação, o usuário assume a responsabilidade pelo pagamento das respectivas faturas.

§5° O solicitante arcará com o custo referente à aquisição e à montagem, em local apropriado e atendido os requisitos técnicos definidos pelo prestador, do padrão de ligação de água, do hidrômetro, bem como da construção das instalações prediais de

água e de esgotamento sanitário até os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, de acordo com as normas de instalações prediais de água fria e de esgoto sanitário da ABNT.

Art.26 As edificações permanentes urbanas serão conectadas às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento de tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços.

§1º O usuário dispõe de um prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da comunicação do prestador acerca da existências das redes disponíveis, para formalizar a solicitação das ligações de água e de esgoto.

§2º No caso das ligações de água, não será aplicado o disposto no *caput* e no §1º nos casos do art. 45, §11 da Lei Federal nº 11.445, de 2007.

Art.27 Decorrido o prazo de 90 (noventa) dias contados da comunicação sem a manifestação do usuário quanto à adesão da ligação de esgoto, os usuários ficarão sujeitos às sanções previstas em legislação municipal, bem como ao pagamento das tarifas respectivas relativas aos serviços disponibilizados, sendo-lhe assegurada a cobrança de um valor mínimo de utilização dos serviços, ainda que a sua edificação não esteja conectada à rede pública.

Seção .II - Dos Contratos

Art.28 A relação entre o prestador e o usuário rege-se por este Regulamento e por Contrato de Prestação de Serviço, redigido com destaque para as cláusulas restritivas de direito.

§1° A celebração de Contrato de Prestação de Serviço será especialmente observada nos seguintes casos:

I – para atendimento a grandes usuários;

II – para atendimento à Administração Pública

III – quando os efluentes não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgoto;

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

IV - quando houver participação financeira do interessado.

§ 2° O Contrato de Prestação de Serviço conterá:

I – identificação do usuário e dos pontos de entrega de água e de recepção de esgoto;
II – previsão de volume de água a ser consumido e de esgoto a ser coletado, no caso de grandes usuários;

III– condições de revisão, para mais ou para menos, do volume de água a ser consumido e de esgoto a ser coletado , no caso de grandes usuários;

IV– data de início da prestação dos serviços e o prazo de vigência; e

V– critérios de rescisão.

Seção .III - Dos Pontos de Entrega e de Coleta

Art.29 São de responsabilidade do prestador as unidades componentes do sistema de água e de esgoto até o ponto de entrega de água e a partir do ponto de coleta de esgoto.

§1° No caso em que a instalação predial do usuário atravesse outro imóvel, o ponto de entrega de água ou o de coleta de esgoto será o limite da via pública.

§2° Em caso de rede em interior de quarteirão, de condomínio, de loteamento, de conjunto habitacional, de área comercial, área industrial, área de serviço ou outro tipo de empreendimento, cuja estrutura de vias e instalações de saneamento não pertença ao sistema público, a operação e a manutenção dos componentes da rede interna serão de responsabilidade dos usuários.

§3° As redes construídas sob as calçadas e áreas públicas serão consideradas, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário e de abastecimento de água, e para tanto devem obedecer aos quesitos do art. 25 §1º V.

§4° Caberá ao prestador de serviços instruírem os usuários sobre o uso adequado e racional de redes em interior de quarteirão.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Seção .IV - Do Hidrômetro

Art.30 Toda ligação de água deverá conter hidrômetro, exceto em situações de inviabilidade técnica e econômica.

Parágrafo único. O hidrômetro será fornecido pelo prestador de serviços e atenderá ao disposto em Portaria do INMETRO.

Art.31 Toda ligação de água será provida de um registro hidráulico, de manobra privativa do prestador, localizado antes do hidrômetro.

Art.32 O usuário será responsável pela guarda e conservação do hidrômetro instalado em sua edificação.

§1° O usuário garantirá o livre acesso do prestador ao hidrômetro e ao padrão de ligação de água.

§2° O hidrômetro terá lacre de inviolabilidade, com numeração específica constante do cadastro, que somente poderá ser rompido por empregado ou preposto do prestador devidamente identificado.

§3° O prestador, mediante aviso ao usuário, poderá redimensionar, substituir, realocar ou remanejar o hidrômetro, quando constatada necessidade técnica.

§4° A substituição do hidrômetro será comunicada ao usuário por meio de documento específico que conterá as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§5° O prestador arcará com os custos da substituição de hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seu mecanismo.

§6º O prestador substituirá o hidrômetro quando constatada violação de seu mecanismo, sendo o ônus decorrente atribuído ao usuário desde que o aparelho esteja instalado no interior da edificação ou quando o equipamento for instalado em área externa à propriedade e for comprovado uso de artifício para redução do volume medido, em ambos os casos observado o procedimento previsto no art. 120 deste Regulamento.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Subseção Única - Da Aferição e Conferência do Hidrômetro

Art.33 O usuário poderá solicitar sem ônus a conferência da leitura registrada e ainda assim havendo discordância sobre o resultado apresentado, poderá requerer a aferição do hidrômetro.

Art.34 O usuário que requerer a aferição do instrumento de medição do prestador de serviços, deve arcar com o custo da aferição se o resultado não constatar erro de medição.

§1° O prestador deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para retirada do hidrômetro.

§2° Quando não for possível fazer a aferição no local, o prestador deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, lacrado no ato de retirada na presença do usuário ou de seu representante, para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega do comprovante do procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo a data e o local fixados para a realização da aferição.

§3° O prestador deverá encaminhar ao usuário, em até 45 (quarenta e cinco) dias úteis a partir do requerimento, o laudo técnico da aferição, informando, de forma clara, o resultado dos ensaios de aferição, os limites de erro admissíveis segundo a normatização metrológica, a conclusão final e a possibilidade de o usuário solicitar nova aferição a outro órgão metrológico oficial no prazo de 15 (dias) do recebimento do laudo.

§4° Na hipótese de não conformidade da medição indicada pelo hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado se a inexatidão na apuração do volume utilizado de água foi em desfavor do usuário, devendo o prestador, neste caso, retificar as faturas contestadas, compensando a diferença na fatura subsequente ou por outro meio acordado com o usuário.

§5° Caso o usuário opte por solicitar nova aferição junto a outro órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário.

Seção .V - Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto

Art.35 As ligações de água definitiva ou temporária, para o atendimento ao usuário serão executadas pelo prestador.

Parágrafo único. Os custos correspondentes às ligações de água e de esgoto serão cobrados do usuário,quando solicitadas por este, independentes do tipo de ligação.

Art.36 A substituição ou remanejamento de ramal predial por interesse do prestador será realizado sem ônus para o usuário, exceto quando solicitado pelo próprio usuário.

Art.37 O prestador de serviços deverá reparar os danos causados por intervenção de terceiros nos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e nos respectivos ramais prediais, cabendo-lhe acionar os meios necessários para a obtenção do ressarcimento pelos custos incorridos.

Parágrafo único. Os ressarcimentos deverão ser registrados em conta contábil específica.

Art.38 A recomposição completa de muros, passeios e revestimentos derivada de obras ou serviços realizados pelo prestador será de sua inteira responsabilidade, em conformidade com o código de posturas do município, no que couber.

Art.39 No caso de utilização da rede coletora de esgotamento sanitário para esvaziar piscina, o usuário deverá consultar o prestador quanto à vazão máxima de escoamento permitida.

Art.40 Para edificação ligada à rede pública em que não for possível o abastecimento direto de água, mesmo sendo fornecida pressão em conformidade com o definido em regulamentação, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção da necessária estação.

Art.41 No caso de edificação ou parte de edificação sem condições de escoamento do esgoto por gravidade, a estação elevatória necessária para o esgotamento em rede coletora será construída e operada pelo usuário, de acordo com normas estabelecidas pelo prestador.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Art.42 Não é permitido despejar na rede coletora de esgoto, sem tratamento prévio, esgoto não sanitário que contenha substância que, por sua natureza, possa danificá- la, obstruí-la, ou interferir no processo de depuração de estação de tratamento de esgoto ou causar dano ao meio ambiente, ao patrimônio público ou a terceiro, em desobediência aos parâmetros estabelecidos na legislação respectiva para o esgoto sanitário.

Art.43 Constatado que o efluente não doméstico não atende as normas especificas para o lançamento na rede pública de esgoto o prestador deverá:

I - notificar o usuário quanto à irregularidade;

II – aplicar as penalidades cabíveis, após o devido processo legal.

Seção .VI Da Ligação Temporária

Art.44 A ligação temporária destina-se ao fornecimento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a canteiro de obra, feira, circo, exposição, parque de diversão, evento e outras atividades de caráter temporário e de duração definida.

§1° O interessado deverá declarar o prazo e o uso previstos para a ligação temporária.

§2° As ligações temporárias terão duração de até 6 (seis) meses, podendo ser prorrogadas, a critério do prestador, mediante solicitação formal do usuário.

§3° Os custos derivados da ligação e do desligamento serão sustentados pelo usuário, sendo considerados como tais as despesas relativas à mão-de-obra, transporte e materiais utilizados.

§4° A ligação temporária deverá ser hidrometrada.

§5° Os serviços prestados por meio de ligação temporária serão objeto de Contrato de Prestação de Serviço conforme estabelece o art. 28.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Art.45 Em ligação temporária destinada a canteiro de obra, o ramal predial poderá ser dimensionado de modo a ser também utilizado para a ligação definitiva.

Parágrafo único. Os custos das ligações temporárias de água e de esgoto destinadas a canteiro de obras serão de responsabilidade do usuário.

Seção .VII - Da Ligação Definitiva

Art.46 A ligação definitiva destina-se ao fornecimento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para edificações em caráter permanente.

Art.47 A ligação definitiva dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário será atendida desde que o interessado tenha cumprido as exigências estabelecidas no art. 25 deste Regulamento e tenha efetuado, nos casos previstos, o pagamento das despesas decorrentes da ligação e atendidas as especificações técnicas do prestador.

Parágrafo único. A capacidade mínima dos reservatórios prediais devem corresponder ao volume reservado para o período de utilização de 24 (vinte e quatro) horas, sem considerar o volume de água para combate a incêndio, conforme norma da ABNT – NBR – 5626/98, ou outra norma que vier a substituí-la.

Art.48 O prestador, quando solicitado, informará ao interessado a capacidade de suprimento da rede pública de água e a capacidade de escoamento da rede pública de esgotamento sanitário.

Art.49 Para cada economia deve ser instalada uma única ligação para cada tipo de serviço, desde que tecnicamente possível; caso não seja, poderá haver uma única ligação para cada tipo de serviço na edificação, mesmo que abrangendo categorias distintas; caso uma mesma ligação atenda categorias distintas, poderá ser cobrada tarifa diferenciada pelos serviços, observadas as normas regulatórias respectivas.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Art.50 A individualização da prestação dos serviços pelo prestador decorrente do desmembramento das respectivas instalações predias das unidades usuárias atendidas por uma única ligação será sempre precedida da respectiva analise técnica efetuada pelo prestador a requerimento do usuário.

Art.51 Desde que atendidos os requisitos técnicos definidos pelo prestador, deverá ser autorizada a instalação de medição individualizada para unidades usuárias localizadas em uma edificação, nos termos deste regulamento e da legislação municipal vigente.

§1° A instalação de medição individualizada pelo condomínio para as unidades independentes, não dispensa a medição do consumo global pelo hidrômetro principal.

§2° A adequação das instalações prediais necessárias à medição individualizada será executada e custeada pelo usuário.

Art.52 O prolongamento de rede que não constar de cronograma de implantação ou de programa de expansão do prestador para atender pedido de ligação definitiva de água e de esgoto em área urbana ou rural será atendido pelo prestador com ônus para o solicitante.

Paragrafo único. Não haverá prologamento de rede nos casos em que o prestador comprovar a invabilidade técnica para o solicitante diante das condições dos sistemas públicos de água e esgotamento sanitário e nem em relação a imóveis localizados em áreas de risco ou ainda não regularizados pelo município.

Art.53 O prolongamento de rede para ligação, previsto no art. 52, será atendido se o prestador aprovar o projeto de execução apresentado pelo interessado. Neste caso o prestador deverá:

I. - Certificar a viabilidade do prolongamento de rede para ligação na localidade ou trecho;

II. - Fornecer dados e parâmetros técnicos para a elaboração do projeto quando este for confeccionado pelo interessado;

III. - Acompanhar a excução da obra, quando ele não for o executor do projeto;

IV. - Executar a obra quando assim for estabelecido na negociação

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

§1° As instalações resultantes da obra referida no *caput* passarão a integrar a rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sem qualquer ressarcimento ao interessado, devendo os respectivos projetos ser aprovados pelo prestador, que será responsável pela fiscalização da obra.

§2° Na hipótese do §1°, o prestador será responsável pela execução de qualquer alteração ou adequação que não tenha sido tempestivamente indicada na fase de aprovação do projeto ou fiscalização da obra, salvo novas normatizações e instruções instituídas até a incorporação definitiva ao patrimônio do prestador.

§3° O previsto neste artigo não se aplica a loteamentos.

Art.54 Nos casos de reforma ou ampliação de edificação já ligada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador poderá manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente à demanda.

Art.55 A ligação de água poderá ser conectada a uma adutora ou subadutora se as condições técnicas, operacionais e econômico-financeiras permitirem.

Seção .VIII - Da Ligação em Loteamento, Condomínio Horizontal e Similares

Art.56 A instalação, operação e manutenção das redes internas de água e de esgoto de condomínio ou conjunto habitacional serão de responsabilidade do usuário.

Art.57 Em loteamentos e empreendimentos similares, o projeto da infraestrutura de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e sua execução serão de responsabilidade do empreendedor, devendo ser antecipadamente aprovado pelo prestador, de acordo com os instrumentos normativos especificos.

§1° O projeto deverá incluir a totalidade das especificações técnicas e não poderá ser alterado no curso da implantação sem prévia aprovação do prestador.

§2° A execução das obras será fiscalizada pelo prestador.

§3° As instalações e equipamentos que irão integrar os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão incorporados sem ônus ao sistema público.

§4° O prestador não aprovará projeto do sistema de abastecimento de água e de

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

esgotamento sanitário para empreendimentos projetados e implantados em desacordo com a legislação.

Art.58 Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em condomínio horizontal e vertical poderão ser prestados:

I – individualmente a cada imóvel, desde que atendidos os requisitos técnicos; ou

II – medição global ao conjunto dos imóveis, cabendo aos proprietários ou à administração do condomínio a operação e a manutenção das instalações internas de água e de esgoto.

§1º O sistema de medição será realizado as expensas do emprendimento e deverá realizada obrigatóriamente com a utilização de macromedidores de vazão, especificos para água e esgoto sanitário.

§2º Sempre que for ampliado o loteamento em condomínio, o investimento em expansão dos sistemas públicos correrá por conta do incorporador.

Art.59 Na regularização fundiária de interesse social, declarada por lei, o prestador é responsável pela implantação e manutenção das redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, devendo sempre ser consultado previamente à realização do empreendimento.

Art.60 Nos condomínios em que não houver medição individualizada de uso de água das unidades usuárias, o usuário responsável pelo pagamento dos serviços é o condomínio ou o empreendedor, no caso de conjunto habitacional ainda não ocupado.

Parágrafo único. Para fins de faturamento, nos serviços que adotam a Tarifa Básica Operacional, será considerado o número total de unidades usuárias, independentemente de ocupação.

Seção .IX Dos Prazos e Condições Para Execução da Ligação de Água e de Esgoto

Art.61 A ligação, precedida de vistoria, será realizada dentro dos seguintes prazos:

I – em área urbana: 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações; e

II – em área rural: 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

instalações.

§1° A vistoria destina-se a verificar a adequação do padrão de ligação, os dados cadastrais constantes do pedido de ligação e, se for o caso, aprovar as instalações.

§2° A vistoria deverá ocorrer no prazo de até 7 (sete) dias úteis em áreas urbanas e até 10 (dez) dias úteis em áreas rurais, a contar da comunicação pelo usuário sobre o atendimento das providências constantes no §1º.

§3° O prestador arcará com os custos de execução da primeira vistoria.

§ 4° Caso a vistoria indique inadequação das instalações prediais, o prestador informará, de forma detalhada e por escrito, as medidas corretivas necessárias, com menção da justificativa técnica e da base legal que as fundamentam.

Art.62 O prazo para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador será suspenso quando:

I – as informações prestadas pelo interessado indicarem que as instalações prediais são inadequadas;

II – não for obtido o alvará de funcionamento do órgão competente, conforme art. 66;

III – não for outorgada servidão de passagem ou não houver via de acesso para a execução dos trabalhos; e

IV – em função da ocorrência de caso fortuito ou força maior.

§1° Havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado.

§2° Os prazos continuarão a correr após cessado o fato que deu origem à suspensão.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Art.63 O pedido de ligação, no caso de edificação situada em área com restrição de ocupação, somente será atendido mediante a manifestação da autoridade competente ou por determinação judicial.

Art.64 Em se tratando de chafariz, lavanderia comunitária, banheiro, praça ou jardim público considera-se usuário o órgão público que solicitou a ligação.

Art.65 A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art.66 Somente terão acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário barracas, quiosques, trailers e outros estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviço, fixos ou ambulantes, após a apresentação do alvará de funcionamento expedido pelo órgão competente.

CAPÍTULO IV - DA DETERMINAÇÃO DO VOLUME UTILIZADO DE ÁGUA E DO FATURAMENTO

Seção .I - Da Determinação do Volume Utilizado de Água

Art.67 O volume utilizado de água é o uso medido, indicado pela diferença entre duas leituras consecutivas do hidrômetro, exceto quando não for possível a realização da leitura ou em caso de sua inconsistência.

§1° Nos casos excepcionais mencionados no *caput*, o volume utilizado de água será preferencialmente calculado com base em uso médio, que é o volume estimado pela média dos volumes utilizados de água dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento disponíveis.

§2° Caso não haja histórico de volumes utilizados de água do usuário, deve-se adotar, em substituição ao uso médio, o uso medido imediatamente posterior à regularização da medição, com o mínimo de 7 (sete) dias de medição completos e consecutivos, proporcionalmente a 30 dias.

§3° Em caso de impedimento de acesso ao hidrômetro, o prestador notificará ao usuário por escrito a obrigatoriedade de permiti-lo,tendo o usuário o prazo de 15 (quinze) dias.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

§4° Nos casos de impedimento de acesso ao hidrômetro, os acertos do volume utilizado de água e a retificação do faturamento relativo ao período em que não foi realizada leitura serão efetivados na fatura subsequente à remoção do impedimento, considerando-se o volume utilizado médio nos meses sem leitura e respeitando a base mensal de faturamento.

Art.68 O volume utilizado de esgoto é o percentual aplicável ao uso faturado de água para o cálculo de faturamento do serviço de esgotamento sanitário ou valor aplicável para cálculo de faturamento do serviços onde houver medição de esgotamento sanitário

Parágrafo único: Caso o usuário da rede pública de esgotamento sanitário, possua fonte própria de água, torna-se obrigatório a instalação de macromedidor de água

Art.69 O prestador efetuará a leitura e o faturamento em intervalo superior a 26 (vinte e seis) dias e inferior a 34 (trinta e quatro) dias, de acordo com calendário e cronograma anual que devem ser publicados no site do prestador.

§1° O prestador organizará e manterá atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura do hidrômetro, envio e vencimento da fatura.

§2° A modificação das datas fixadas para a leitura programada dos hidrômetros deverá ser comunicada ao usuário por escrito, com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência, exceto em situações excepcionais.

§3° A modificação necessária e não prevista na data fixada para a leitura do hidrômetro não implicará em antecipação de vencimento da fatura.

§4º Caso o prestador não efetue a leitura no período máximo de 34 (trinta e quatro) dias, o usuário será devidamente comunicado pelo prestador em até 2 (dois) dias úteis após o 34º dia acerca da ocorrência, a fim de que seja adotado período de faturamento superior a 34 (trinta e quatro) dias, sem prejuízo de aplicação de penalidades ao prestador por parte da entidade reguladora.

Art.70 A leitura inicial do hidrômetro não contemplará período superior a 34 (trinta e quatro) dias.

§1º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário de leitura, a leitura subsequente deve respeitar o período definido no *caput* deste

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

artigo, devendo o prestador comunicar o fato, por escrito, ao usuário.

§2° Quando a leitura do hidrômetro contemplar período inferior a 15 dias, o faturamento com tarifa de disponibilidade e consumo, será proporcional ao volume utilizado de água apurado.

Art.71 Na falta de leitura final do hidrômetro, o volume utilizado de água, havendo concordância do usuário, poderá ser calculado com base no uso médio proporcionalmente ao número de dias desde a última leitura e a data do pedido de desligamento.

Art.72 O prestador poderá aceitar a leitura do hidrômetro informada pelo usuário como leitura final.

Art.73 Serão adotados os seguintes procedimentos em casos de agrupamentos de economias, no caso de cobrança de Tarifa Básica Operacional

I. em agrupamento de economias pertencentes a uma mesma categoria de usuários em um mesmo imóvel dotado de um único hidrômetro, haverá a cobrança de tarifa básica operacional de cada economia, cobrando-se o consumo da categoria;

II. em agrupamento de economias pertencentes a categorias diferentes de usuários em um mesmo imóvel dotado de um único hidrômetro, haverá a cobrança de tarifa básica operacional de cada economia, de cada categoria respectiva, cobrando-se o consumo de acordo com as faixas de consumo da categoria de menor custo.

Art.74 Serão adotados os seguintes procedimentos em casos de agrupamentos de economias, no caso de cobrança de Tarifa Mínima:

I. em agrupamento de economias pertencentes a uma mesma categoria de usuários em um mesmo imóvel dotado de um único hidrômetro, haverá a cobrança de uma tarifa mínima por consumo presumido, cobrando-se o consumo da categoria;

II. em agrupamento de economias pertencentes a categorias diferentes de usuários em um mesmo imóvel dotado de um único hidrômetro, haverá a cobrança de uma tarifa mínima por consumo presumido da categoria preponderante ou da categoria solicitante da ligação, cobrando-se o consumo de acordo com as faixas de consumo da categoria de menor custo.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Seção .II - Da Tarifa

Art.75 O valor da tarifa, o estudo tarifário, a pauta tarifária, os critérios para a realização de reajuste ou revisão tarifária serão estabelecidos pelo Órgão de regulaçãor

Art.76 O prestador adotará os subsídios tarifários determinados pelo Órgão de Regulação.

Seção .III - Do Faturamento Pelos Serviços Prestados

Art.77 Somente poderá ser cobrada tarifa pelo serviço efetivamente prestado, salvo a tarifa básica operacional e tarifa mínima de consumo.

Art.78 A fatura dos serviços de água corresponde ao volume utilizado de água apurado acrescido do consumo com a tarifa básica operacional, tarifa mínima ou previsto em contrato especial de prestação de serviço.

Art.79 Nos casos de ligação com medição individualizada implantada pelo prestador, nos termos do art. 51, deve ser emitida uma fatura para cada unidade usuária.

Art.80 Quando o usuário formalizar questionamento fundamentado acerca dos valores faturados em local de atendimento presencial e o objeto de reclamação não puder ser apurado imediatamente, a cobrança da fatura ficará suspensa até a solução da reclamação.

Parágrafo único. Caso haja suspensão da cobrança e após esclarecido o questionamento, o prestador emitirá nova fatura, sem custo para o usuário, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias para o vencimento.

Art.81 Em caso de pagamento em duplicidade da fatura, o valor será devolvido preferencialmente por meio de crédito a ser processado nas faturas seguintes; havendo o requerimento expresso do usuário em sentido contrário, o valor será devolvido por depósito bancário identificado, ordem de pagamento ou pelo envio de cheque nominal, exclusivamente ao titular do serviço, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da constatação.

§1° O prestador deverá criar processo de identificação de ocorrência de pagamento em duplicidade.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

§ 2° Será considerado erro injustificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo no prazo fixado no *caput*, ensejando o pagamento em dobro do valor da devolução devida.

Seção .IV - Da Fatura

Art.82 A cobrança dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como de serviço com outros preços públicos, será realizada por meio de fatura.

§1° A fatura será apresentada ao usuário de acordo com o calendário de leitura e de faturamento elaborado pelo prestador.

§2° O prestador oferecerá ao usuário, para escolha, no mínimo 3 (três) datas de vencimento da fatura, distribuídas ao longo do mês.

§3° O usuário escolherá a data de vencimento da fatura por ocasião da realização do pedido de ligação ou quando desejar, observado o limite de 3 (três) alterações por ano civil.

§4° O prestador somente emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, no caso de problema na emissão ou no envio da via original.

Art.83 O calendário de faturamento será fixado de maneira a manter o máximo de 12 (doze) faturas por ano.

Parágrafo único. Em função de ajuste no calendário de faturamento, o prestador poderá projetar o volume com base no uso médio por até três faturas.

Art.84 As faturas devem ser entregues com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em relação à data de vencimento.

Parágrafo único. Nos casos de desligamento promovido por solicitação do usuário, a fatura referente ao uso final vencerá no 5º (quinto) dia útil após a data de emissão.

Art.85 A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - número de identificação do usuário;

III - enquadramento tarifário da(s) unidade(s) usuária(s);

IV - endereço do usuário;

V - número do hidrômetro;

VI - leitura anterior e atual do hidrômetro;

VII - data da leitura anterior e atual;

VIII - data prevista para próxima leitura;

IX – volume utilizado de água no período;

X - informação a respeito do critério de determinação do volume utilizado de água caso não se utilize o uso medido;

XI - data da emissão, da apresentação e do vencimento da fatura;

XII - histórico do volume utilizado de água nos últimos 6 (seis) meses e o uso médio, calculado pela média atualizada dos últimos 6 (seis) meses disponíveis;

XIII - discriminação dos serviços prestados, com seus respectivos valores, inclusive mediante descrição das atividades executadas no âmbito do serviço de esgotamento sanitário, nos termos do art. 9° do Decreto Federal nº 7.217/10;

XIV - detalhamento do faturamento por categoria e faixas de consumo, com usos faturados de água e de esgoto, tarifas aplicadas, bem como os valores relativos às tarifas pela disponibilidade, quando houver;

XV - descontos concedidos, quando houver;

XVI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento; XVII – multa, juros e atualização monetária;

XVII - valor total a pagar;

XVIII - informações mensais sobre a qualidade da água para consumo humano, conforme estabelecido no Decreto Federal n° 5.440/05;

XIX - números de atendimento telefônico do prestador, da Ouvidoria utilizada pelo prestador, da Ouvidoria do órgão de regulação,com tamanho de fonte regressivo, nesta ordem, sendo os de contato com o prestador em negrito e em destaque;

XX - os endereços eletrônicos do prestador e do órgão de regulação;

XXI - identificação da existência de faturas vencidas e não pagas até a data;

XXII - informações sobre aumento ou redução tarifária;

XXIII - campo para inclusão de mensagens e campanhas educativas.

§1º É vedada a cobrança na fatura de serviço não diretamente ligado à atividade, exceto a cobrança decorrente de doação a entidades de natureza assistencial, social, educacional ou de saúde e de prestação de serviços púbicos quando autorizada pelo usuário.

§2° O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 3º No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar da fatura subsequente.

Art.86 O prestador deverá encaminhar ao usuário declaração de quitação anual de débitos nos termos da Lei Federal n° 12.007/09 por ocasião do encaminhamento da fatura a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

Parágrafo único. O usuário que não for mais titular da fatura, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la ao prestador de serviço.

Art.87 É facultado ao prestador incluir na fatura outras informações pertinentes aos serviços prestados, tais como campanha de educação sanitária e de conservação e preservação ambiental, desde que não interfiram no fornecimento das informações obrigatórias, sendo vedada, em qualquer hipótese, a veiculação de mensagem político-partidária, de propaganda comercial e de natureza religiosa.

Art.88 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do usuário ou por iniciativa do prestador, no caso de destruição total ou parcial do imóvel em virtude de incêndio, alagamento ou outra causa qualquer que inviabilize seu uso.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Seção .V - Do Inadimplemento

Art.89 A suspensão da prestação dos serviços por inadimplemento do usuário, precedida de notificação, ocorre pelo:

I – não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; em caso de coleta, afastamento e tratamento de esgoto, a interrupção dos serviços deverá preservar as condições mínimas de manutenção da saúde dos usuários, de acordo com norma de regulação ou norma do órgão de política ambiental;

II - não pagamento de serviço com outros preços públicos, previsto no art. 97

§1° A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento precedente ao ato, obsta sua efetivação.

§2° A suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal.

§3° A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§4° O prestador arcará com os custos da comprovação de recebimento da notificação de suspensão caso opte por correspondência específica.

§5° O pagamento de fatura referente a período posterior não implica a quitação do débito que motivou a suspensão.

§6° A notificação de entrega ao usuário, em todos os casos previstos nos parágrafos anteriores, poderá ser feita por quaisquer outros meios idôneos, dentre eles correspondência com aviso de recebimento.

Art.90 A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de carater essencial deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Parágrafo único. São considerados serviços de caráter essencial:

I – creches, escolas e instituições públicas de ensino;

II – hospitais e atendimentos destinados à preservação da saúde pública;

III – estabelecimentos de internação coletiva.

IV - presídios, cadeias, penitenciárias e casas de recuperação de menores.

V - usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social.

Art.91 O usuário é obrigado a pedir a ligação em seu nome e dar baixa na mesma ao fim de seu contrato, garantindo assim o direito de eximir-se da responsabilidade por débitos anteriores ou posteriores ao seu período de uso referentes ao imóvel em questão, em conformidade com o art. 25 deste regulamento.

Art.92 Na hipótese de atraso no pagamento da fatura emitida pelo prestador, faculta-se a cobrança de multa, atualização monetária com base na variação do IPCA ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, caso não esteja estabelecido na Política Municipal de Saneamento Básico do Município.

§1° Para a cobrança de multa, deve-se observar o percentual máximo de 2% (dois por cento).

§2° A multa e os juros de mora incidem sobre o valor total da fatura, excetuando-se:

I – as multas e os juros de períodos anteriores; e

II – os valores relativos às contribuições ou doações de interesse social e de outros valores de serviços incluídos na fatura.

§3° Havendo disposições contratuais pactuadas entre o prestador e usuário, estabelecendo condições diferenciadas, prevalece o pactuado, limitado ao estabelecido neste artigo.

§4° O usuário inadimplente poderá ser inscrito em serviço de proteção ao crédito, cartório de protesto ou executado judicialmente.

§5° O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§6° A falta de recebimento da fatura não desobriga o usuário de seu pagamento.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Art.93 O prestador poderá parcelar o débito existente decorrente da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, segundo critérios estabelecidos em normas internas, ouvida, se necessário, ‘a entidade reguladora.

§1° O prestador deve alertar o usuário que o não pagamento das faturas relativas ao acordo de pagamento de dívida poderá ocasionar a suspensão do abastecimento de água, devendo haver notificação com 30 dias de antecedência, nos termos do art. 89, §3º deste Regulamento.

§ 2° Os termos do acordo de pagamento de dívida referentes a multa, juros e atualização monetária devem ser limitados ao estabelecido no art. 92 deste Regulamento.

Art.94 Quando houver débitos decorrentes da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, o prestador pode condicionar à quitação dos referidos débitos:

I – a ligação ou alteração da titularidade solicitada por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de atuação; e

II – a religação, o aumento de vazão, a alteração contratual, a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por usuário que possua débito com o prestador no imóvel para o qual está sendo solicitado o serviço.

Parágrafo único. O prestador não pode condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II à quitação de débito não autorizado pelo usuário ou de débito pendente em nome de terceiro.

Seção .VI - Da Compensação

Art.95 Em caso de ausência de emissão da fatura ou de emissão com valor incorreto sem culpa do usuário, o prestador deverá observar o seguinte procedimento:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do usuário das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento;

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente nas faturas imediatamente posteriores à constatação, observado o prazo de prescrição do Código Civil Brasileiro.

§1° Na hipótese do inciso I, o prestador deve parcelar o débito pelo dobro do período apurado, incluindo as parcelas nas faturas subsequentes.

§2° No caso do inciso II, o prestador deve providenciar a devolução do valor pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável, acrescido de atualização monetária com base na variação do IPCA, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, e de juros de 1% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*.

§3° Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente será devolvido preferencialmente por por meio de crédito a ser processado nas faturas seguintes.

§4° havendo o requerimento expresso do usuário, a devolução prevista no inciso II do *caput* deve ser efetuada por depósito bancário identificado, ordem de pagamento ou pelo envio de cheque nominal, exclusivamente ao titular do serviço, no prazo de 30 (Trinta) dias úteis, após apuração.(Verificar com o anterior).

§ 5° O prestador deve informar ao usuário, por escrito, na fatura ou em correspondência específica, a diferença apurada e a descrição do ocorrido, assim como os procedimentos adotados para a compensação do faturamento.

§6° A diferença apurada deverá ser calculada em base mensal de faturamento.

Art.96 Nos casos de uso atípico devido a vazamento oculto nas instalações internas do usuário e mediante a eliminação comprovada de irregularidade, o prestador aplicará, para fins de faturamento, uma redução sobre o uso medido, limitado a 2 (duas) ocorrências a cada 12 (doze) meses.

§1° Para o faturamento de serviços de abastecimento de água, a redução corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do volume registrado acima do uso médio, e somente terá efeito sobre a fatura do mês correspondente ao registro da ocorrência de uso atípico.

§2° Para o faturamento de serviço de esgotamento sanitário, o uso faturado deve

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

corresponder ao uso médio.

§3° Para obter a redução, o usuário deverá apresentar ao prestador declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, juntamente com documentos que as comprovem, tais como documento fiscal de materiais utilizados ou de serviço contratado, ou registro fotográfico do serviço.

§4° O prestador poderá solicitar permissão ao usuário para realizar vistoria no imóvel a fim de comprovar a ocorrência de vazamento oculto ou do respectivo reparo.

§ 5° O usuário que não permitir vistoria para verificação de ocorrência não terá direito à referida redução.

§6° O prestador não efetivará a redução se comprovada má-fé ou negligência relativa à manutenção das instalações prediais sob responsabilidade do usuário.

Seção .VII - Da Cobrança por Serviços com Outros Preços Públicos

Art.97 O prestador poderá cobrar os valores compreendidos nas “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços com Outros Preços Públicos”, aprovados pelo Órgão de Regulação.

§1° Caso o prestador disponha de serviço de religação de urgência, caracterizada pelo prazo máximo de 12 (doze) horas entre o pedido e sua efetivação, este deverá:

I – informar, no ato da solicitação/atendimento, ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos vigentes para as religações normais e as de urgência; e

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

§2° Se a religação de urgência não ocorrer no prazo previsto no §1°, o serviço não poderá ser cobrado.

§3° A efetivação da cobrança por realização de qualquer serviço, exceto religação de urgência, obrigará o prestador a disponibilizá-lo em toda a sua área de atuação.

§4° O prestador deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, o registro do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução do serviço, exceto de emissão de segunda via da fatura.

§5° A emissão de segunda via de fatura por sítio eletrônico não poderá ser cobrada do usuário.

§6° O prestador disponibilizará as “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços com Outros Preços Públicos”, aprovadas pelo Órgão de Regulação, nas unidades de atendimento presencial e em seu sítio eletrônico.

CAPÍTULO V - DOS CONTRATOS ESPECIAIS

Art.98 Em condições especiais e havendo interesse público o prestador poderá celebrar contratos especiais com grupos de categorias específicas para prestação de serviços, mediante a cobrança de tarifas ou outros preços públicos.

Parágrafo único. Os contratos aludidos no *caput* deste Artigo serão sempre realizados com a anuência do Diretor do prestador.

Art.99 O prestador poderá celebrar com grandes usuários Contratos Especiais de Serviços de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário, mediante tarifas e condições especiais.

§1º O Contrato Especial terá prazo mínimo de duração de 12 (doze) meses, podendo ser renovado, vinculando a demanda e consumo de água ou volume, ou vazão de esgoto e tarifa que preserve o equilíbrio econômico-financeiro do prestador.

§2º São considerados grandes usuários para efeito de celebração de contrato especial, aqueles enquadrados nas categorias comercial, industrial e pública, as entidades filantrópicas, as sociedades declaradas de utilidade pública e sem fins lucrativos, legalmente constituídas e reconhecidas no âmbito do município, cujo consumo mensal seja igual ou superior a 100m³ e que são abastecidos pelos sistemas públicos de água e esgoto.

§3º Os usuários que aderirem aos Contratos Especiais, na hipótese de não efetuarem o pagamento das faturas nas datas dos vencimentos, perderão o direito ao beneficio das tarifas contratadas, no mês da inadimplência, aplicando-lhes as tarifas correspondentes às respectivas categorias.

Art.100 Para fins de formalização dos Contratos Especiais, o usuário deverá preencher aos requisitos e hipóteses do artigo anterior e:

I - estar adimplente com os Serviços prestados pela Autarquia;

II - não estar usufruindo qualquer outro tipo de benefício do prestador, exceto parcelamentos de dívidas anteriores.

Parágrafo único. A fatura será calculada utilizando-se, como parâmetro a tarifa prevista na matriz tarifaria.

Art.101 Os usuários das categorias comercial, industrial e pública cujo consumo seja superior a 100m³ por mês, que não tenham firmado Contratos Especiais e que não possuam, de forma justificada, macromedidores instalados no coletor interno de esgoto, quando utilizarem água para insumo de produção ou outros usos que não retornem à rede pública de esgoto, poderão apresentar atestado técnico, firmado por profissional habilitado, passível de verificação pelo prestador, demonstrando o balanço hídrico de suas atividades para fins de redução sobre o volume de esgoto a ser faturado.

Paragráfa único: O prestador após análise da situação descrita no art.101 poderá deferir ou indeferir a solicitação, podendo, quando considerar pertinente determinar a instalação do macromedidor.

CAPÍTULO VI - DAS RESTRIÇÕES À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção .I - Da Paralisação

Art.102 O prestador, sempre que necessário, poderá paralisar a prestação de seus serviços em situações de emergência ou que atinjam a segurança de pessoas e bens ou quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

§1° O prestador divulgará com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis no município, as paralisações programadas superiores a 12 (doze) horas.

§2° Em situação de emergência ou de calamidade pública, decorrente de caso fortuito ou força maior, especialmente quando houver ameaça à integridade de pessoas e

bens, é dispensada a divulgação prevista no parágrafo anterior, mas o prestador divulgará a ocorrência imediatamente após identificada a área de abrangência e enviará ao Órgão de Regulação relatório circunstanciado sobre a ocorrência e suas causas.

Art.103 No caso de paralisação do serviço com duração superior a 12 (doze) horas, o prestador de serviços deverá prover fornecimento de emergência aos usuários que prestem serviços essenciais à população, nos termos definidos neste Regulamento.

Parágrafo único. Quando houver paralisação dos serviços com duração superior a 12 (doze) horas, o prestador deverá comunicar à Ouvidoria do Órgão de regulação, por correio eletrônico, as informações constantes no art. 104 deste Regulamento, em até 1 dia útil da constatação do fato.

Art.104 O prestador de serviços deverá manter banco de dados atualizado, contendo:

I – ocorrências de paralisações superiores a 12 (doze) horas;

II – número de usuários e população afetada; e

III – duração da paralisação, com data, horário de início e encerramento das ocorrências.

Art.105 O prestador compensará os usuários afetados pela paralisação dos serviços de abastecimento de água, exceto nas hipóteses previstas no art. 102 deste Regulamento.

Parágrafo único. Os critérios para a compensação serão definidos em Resolução específica, estabelecida pelo Órgão de Regulação.

Seção .II - Da Suspensão

Art.106 A prestação dos serviços poderá ser suspensa, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I – utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas

condições de abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção ou bombeamento no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;

II – revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III – ligação clandestina ou religação à revelia do prestador;

IV – deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

V – quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VI – quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

VII – quando impedida a realização de leitura;

VIII – fusão de ramais prediais de água; e

IX – lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após a realização dos procedimentos presvitos no art. 43 e comunicação ao órgão ambiental competente.

Parágrafo único. É vedado ao prestador efetuar a suspensão dos serviços devido ao inciso VII, se o impedimento à realização de leitura não tiver sido notificado ao usuário.

Art.107 Constatada suspensão indevida, o prestador:

I – efetuará a religação no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro;

II – creditará na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, valor que perfaça o dobro do faturamento referente ao período de suspensão calculado pelo uso médio, sem prejuízo do direito de ser ressarcido de eventuais perdas e danos devidamente comprovados.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Seção III - Da Religação

Art.108 Cessado o motivo da suspensão, o prestador restabelecerá os serviços de abastecimento de água em até 48 (quarenta e oito) horas, após solicitação pelo usuário.

Parágrafo único. Correrá por conta do usuário o custo da religação, salvo a hipótese do art. 107.

Seção IV - Das Situações Especiais

Art.109 Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador adotará, além das medidas previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifário estabelecidas pelo órgão de regulação para incentivar a redução do consumo de água.

Art.110 Em função de restrição de disponibilidade de água, o prestador priorizará o abastecimento a serviços essenciais e às categorias social e residencial.

Art.111 Em situações extraordinárias, quando for impossível ou economicamente inviável a aplicação dos critérios técnicos definidos para a prestação do serviço, o prestador poderá propor solução especial, que somente será implantada após a homologação pelo Órgão de regulação

Art.112 Por ocasião de expansão de rede pública de fornecimento de água, a colocação de hidrantes pelo prestador de serviços e a distribuição dos equipamentos serão realizadas segundo critérios pactuados com o Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais – CBMMG e em conformidade com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Parágrafo único. A instalação de hidrantes nas redes existentes, por solicitação do Corpo de Bombeiros, além do dimensionamento previsto pelas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT será suportada por recursos provenientes do titular.

CAPÍTULO VII - DAS CONDUTAS IRREGULARES DO USUÁRIO E DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES PELO PRESTADOR

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Seção I - Da Constatação e da Apuração de Irregularidade

Art.113 Havendo indício de utilização indevida dos serviços ou conduta irregular por parte do usuário com relação às instalações dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, o prestador deve apurar e caracterizar a irregularidade, nos termos do presente Regulamento, antes de aplicar as sanções cabíveis.

Art.114 Considera-se conduta irregular do usuário passível de sanção pelo prestador:

I – impedimento injustificado de acesso de funcionário do prestador, ou agente por ele autorizado, ao ramal predial ou à instalação predial de água ou esgoto, após prévia comunicação;

II – instalação de dispositivo que venha provocar sucção de água na rede distribuidora ou no ramal predial ou injeção sob pressão na rede de esgotamento sanitário.– fornecimento de água a terceiros, mediante extensão das instalações prediais para abastecer unidades localizadas em lote, imóvel ou terreno distintos, a não ser com autorização expressa do prestador;

III – desperdício de água em situações de emergência, calamidade ou racionamento;

IV – violação, danificação, inversão, retirada ou extravio do medidor;

V – intervenção nos ramais prediais de água ou do ponto de entrega de água até o hidrômetro, bem como na rede distribuidora e seus componentes;

VI – intervenção nos ramais prediais de esgoto ou na caixa de passagem, bem como na rede coletora e seus componentes, ressalvada a realização de limpeza ou desobstrução na caixa de passagem feita pelo usuário

VII – construção que venha prejudicar ou impedir o acesso ao ramal predial até o padrão de ligação de água, ou às redes de água e esgoto localizadas em servidões ou faixas *non aedificandi*;

VIII – despejo de águas pluviais nas instalações ou nos ramais prediais de esgoto;

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

IX – lançamento na rede de esgoto de efluentes não domésticos que, por suas características, exijam tratamento prévio;

X – derivação clandestina no ramal predial;

XI – danificação das tubulações ou instalações dos sistemas públicos de água e de esgoto;

XII – ligação clandestina à rede do prestador;

XIII – violação da suspensão do fornecimento de água ou da coleta de esgoto;

XIV – interligação de instalações prediais internas de água, entre imóveis distintos, ou entre dependências de um mesmo imóvel, que possuam ligações distintas;

XV – não construção ou não utilização de caixa de gordura sifonada na instalação predial de esgoto, ou outras caixas especiais definidas em normas específicas;

XVI – prestação de informação falsa quando da solicitação de serviços ao prestador;

XVII – violação do lacre do hidrômetro ou do padrão.

Parágrafo único. É dever do usuário comunicar ao prestador de serviços quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.

Art.115 Uma vez constatado o cometimento de qualquer uma das condutas descritas no artigo anterior, ou previstas neste ou outros instrumentos normativos aprovados pelo Órgão de regulação e em outros dispositivos legais pertinentes, estará o infrator sujeito ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador dos serviços.

§1° Os critérios para a definição da multa serão fixados em norma específica editadas pelo prestador e previamente aprovadas pelo Órgão de Regulação

§ 2° O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando o usuário infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com as disposições do prestador de serviços, deste Regulamento ou outros instrumentos normativos aprovados pelo Órgão de Regulação, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Seção .II - Do Procedimento para a Caracterização da Irregularidade

Art.116 Para apurar e caracterizar condutas irregulares por parte do usuário, aplicar as sanções cabíveis e cobrar valores devidos, o prestador deve adotar o seguinte procedimento:

I – emitir Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI, em formulário próprio, com modelo elaborado pelo prestador e homologado pelo órgão de regulação;

II – efetuar medição fiscalizadora quando julgar necessário;

III – elaborar relatório de avaliação técnica com base na fiscalização ou nos resultados da perícia, utilizando recursos de prova que possam caracterizar adequadamente a irregularidade, como fotos ou vídeos;

IV – uma vez apurada e caracterizada a conduta irregular, notificar o usuário a respeito da irregularidade , bem como a sanção cabível e eventual ressarcimento, preservado seu direito de defesa dentro do prazo estabelcido no §3º deste inciso;

V – aplicar, quando decorrido o prazo para recurso do usuário, a sanção cabível e cobrar o ressarcimento relativo à irregularidade apurada e caracterizada, nos termos do presente Regulamento

VI – em caso de reincidência devidamente comprovada da conduta irregular do usuário, no período de um ano, poderá o prestador cobrar em dobro os valores apurados relativos à irregularidade; para os efeitos de aplicação deste inciso, considera-se reincidência a pratica de mesma conduta anterior por parte do mesmo usuário.

§1° Uma cópia do TOI deve ser entregue ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção, no ato da sua emissão, mediante recibo no caso de comprovação *in loco*, ou posteriormente, por meio de comprovação do recebimento, quando necessária avaliação técnica.

§2° Quando da recusa do usuário em receber a cópia do TOI e assinar o recibo, este pode ser enviado em até 30 (trinta) dias por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento

§3° A partir do recebimento do TOI, o usuário tem 15 (quinze) dias para apresentar recurso ao prestador ou informá-lo da sua opção pela perícia técnica, quando for o caso.

§4° Não havendo comprovação de recebimento do TOI pelo usuário no prazo de que trata o §2°, o prestador poderá estimar o consumo não faturado nos termos do art. 117 do presente Regulamento, resguardado o direito de defesa.

Art.117 Quando comprovada a conduta irregular, para proceder ao cálculo do valor de recuperação de receita, o prestador deve apurar a diferença entre os valores cobrados e aqueles que efetivamente deveriam ter sido pagos por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, nesta ordem:

I – volume utilizado de água apurado por medição fiscalizadora proporcional ao tempo de ocorrência da irregularidade;

II – média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de volume utilizado de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

III – valor máximo de volumes utilizados de água dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição;

Parágrafo único. O cálculo do valor devido por volume não faturado deve levar em conta a base mensal de faturamento.

Seção .III - Do Custo Administrativo

Art.118 Nos casos em que a conduta irregular do usuário acarretar a realização de vistoria, de outro serviço ou ainda de instalação de equipamento do prestador, tais custos podem ser cobrados do usuário, segundo as “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços com Outros Preços Públicos” homologadas pelo Órgão de Regulação desde que os procedimentos descritos no art. 116 deste Regulamento sejam respeitados.

Parágrafo único. Nos casos em que, por iniciativa do prestador, a instalação do hidrômetro ocorrer em área externa à propriedade, a responsabilidade por danos causados aos equipamentos não pode ser atribuída ao usuário, salvo nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada.

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

Seção .IV - Da Duração da Irregularidade

Art.119 O período de duração da irregularidade, para fins de recuperação da receita, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos volumes utilizados de água, respeitados os limites instituídos neste artigo, no caso de prática comprovada dos procedimentos irregulares previstos nos incisos II, IV,V,X, XII,XIII e XIV do art. 114 deste Regulamento.

§1° Na impossibilidade do prestador identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no *caput*, o período de cobrança fica limitado a 6 (seis) ciclos imediatamente anteriores à constatação da irregularidade.

§2° A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no *caput* fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição do prestador, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.

§ 3° Comprovado, pelo prestador ou pelo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período anterior à assunção da ligação pelo titular da fatura, a este somente deve ser atribuído as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, devendo a recuperação de receita ser calculada com volume utilizado de água apurado segundo critérios do art. 67 deste Regulamento.

Seção .V - Das Diferenças Apuradas e da Cobrança de Valor Devido

Art.120 Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador deve informar ao usuário, por escrito, a respeito de:

I – irregularidade constatada;

II – memória descritiva dos cálculos do valor apurado referente às diferenças de volumes utilizados de água, de acordo com os critérios fixados neste Regulamento;

III – elementos de apuração da irregularidade, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso;

IV – critérios adotados na compensação do faturamento;

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

V – direito de reclamação previsto nos §§1° e 3° deste artigo; e

VI – detalhamento do cálculo do faturamento.

§1° Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o usuário pode apresentar reclamação, por escrito, ao prestador, em até 30 (trinta) dias a partir da data de recebimento pelo usuário.

§2° Na hipótese do §1°, o prestador deve comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o resultado da análise da reclamação, podendo enviar, se for o caso, a respectiva fatura de ajuste do faturamento, com vencimento previsto para, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.

§3° Persistindo a discordância em relação às providências adotadas, o usuário pode contatar a Ouvidoria do prestador, a qual deve instaurar processo administrativo para a sua apuração.

§4° A Ouvidoria do prestador deve comunicar ao usuário, em até 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de contatar diretamente a ouvidoria do Órgão de Regulação, caso persista a discordância.

§5° Na hipótese de ajuste de cobrança devido à reclamação do usuário, considerada procedente, e se a fatura contestada não tiver sido paga, o prestador deve cancelar a fatura contestada e providenciar emissão de nova fatura.

CAPÍTULO VIII - DA EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art.121 A extinção da relação contratual entre o prestador e o usuário ocorre:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento do ramal predial de água e de esgoto ou alteração do usuário contratante, observadas as obrigações previstas neste regulamento; e,

II – por ação do prestador, quando houver alteração do usuário contratante, ou quando concluído o prazo concedido para ligação temporária.

Parágrafo único. Ocorrendo a extinção da relação contratual entre o prestador e o usuário, o prestador deve emitir e entregar ao usuário declaração de quitação de

Rua Gomes Barbosa, 942, Salas 701 e 801, Centro
36570-101 – Viçosa – Minas Gerais

débito, nos termos do disposto neste Regulamento.

CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art.122 O cadastro de usuários deve estar vinculado ao CPF ou CNPJ do contratante, no prazo máximo de 12 (doze) meses, a contar da publicação deste Regulamento.

Art.123 Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

(Local e data)