

DELIBERAÇÃO Nº

Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Deliberação tem por objeto estabelecer, na forma que se segue, as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores e usuários desses serviços regulados pela ARSESP nos termos dos artigos 10 e 11 da Lei Estadual Complementar n. 1.025, de 7 de dezembro de 2007.

Parágrafo único. Esta deliberação disciplinará as matérias atinentes à relação dos prestadores com os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins e efeitos desta Deliberação, são adotadas as seguintes definições:

I – Abastecimento de água: serviço público, abrangendo atividades, infraestruturas e instalações, de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores;

II – Acreditação: declaração oficial de habilitação emitida pelo órgão metrológico oficial, ou por entidade pública por ele autorizada, ao laboratório que

atenda aos requisitos estabelecidos, tornando-o apto à realização das atividades metrológicas inerentes;

III – Adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

IV – Aferição do medidor: verificação, realizada pelo prestador do serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, órgão metrológico oficial ou entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratórios, das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

V – Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

VI – Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, conforme definido pelo órgão competente;

VII – Água de reuso: água resultante do processo de tratamento de esgotos, não potável, com potencial de utilização em indústria e outras finalidades que não o consumo humano ou animal.

VIII – Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada para determinado fim;

IX – Alta de consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo volume medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;

X – Aviso de débito: comunicado ao cliente informando o valor do débito pendente em nome do usuário;

XI - Caixa de inspeção: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerando o ponto de coleta de esgoto;

XII – Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega de água no imóvel;

XIII – Ciclo de Faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

XIV – Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto através de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento;

XV – Consumo mínimo: volume mínimo, definido pela ARSESP, considerado para fins de faturamento por economia, em qualquer categoria;

XVI – Contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XVII – Contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com modelo elaborado pela ARSESP, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

XVIII - Corte do Fornecimento: interrupção dos serviços pelo prestador por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro;

XIX – Efluente não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água com características não domésticas;

XX – Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

XXI - Esgotamento sanitário: serviço público, abrangendo atividades, infraestruturas e instalações, que envolve uma ou mais das etapas de coleta, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

XXII – Estação elevatória: conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXIII – Fatura: documento comercial que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo usuário ao prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, tarifa e período de faturamento, nos termos desta Deliberação;

XXIV – Fonte alternativa de abastecimento de água: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;

XXV – Hidrômetro: tipo de medidor destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a uma unidade usuária;

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

XXVII – Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados depois do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXVIII - Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, antes da caixa de inspeção, empregados na coleta de esgotos.

XXIX – Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição.

XXX – Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

XXXI – Medição: processo que possibilite a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água e de esgoto.

XXXII - Medidor: equipamento, inclusive hidrômetro, destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ou de esgoto coletado de uma unidade usuária.

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

XXXIV – Padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de proteção e de controle ou de medição de consumo;

XXXV - Plano de investimentos: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador.

XXXVI – Ponto de entrega de água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XXXVII - Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

XXXVIII – Ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso;

XXXIX – Ramal predial de água: conjunto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

XL – Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e conexões situadas entre o ponto de coleta de esgoto e a rede pública de esgotamento sanitário;

XLI – Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XLII – Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos locais de despejo, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

XLIII – Registro: peça instalada no cavalete destinada ao controle e interrupção do fluxo de água;

XLIV – Religação: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de supressão;

XLV – Reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água destinado a armazenar água para assegurar a normalidade do fornecimento e otimizar o funcionamento dos sistemas de produção e distribuição.

XLVI - Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;

XLVII – Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável;

XLVIII – Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

XLIX - Supressão da ligação: interrupção dos serviços, por meio de intervenção no ramal, com a retirada do hidrômetro, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;

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

LI - Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;

LII – Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados; e

LIII – Vistoria: procedimento realizado pelo prestador dos serviços de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário na unidade usuária, com o fim de

verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador, previamente à ligação da unidade à rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CAPÍTULO III **DA UNIDADE USUÁRIA**

Seção I **Da Titularidade**

Art. 3º Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em local diversos.

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

Seção II **Das Categorias**

Art. 4º. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias, conforme critérios estabelecidos por deliberação da ARSESP:

I – residencial;

II - comercial;

III – industrial;

IV – pública;

V – outras, que venham a ser criadas pela ARSESP e não se enquadrem nas categorias acima.

§ 1º Todos os imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados na categoria comercial, exceto os descritos no § 2º.

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial:

I - as embarcações de qualquer calado;

II - as obras em construção referentes a edificações que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados.

§ 3º Depois de concluídas as obras de que trata o inciso II do § 2º, o imóvel deverá ser cadastrado conforme a categoria de uso da economia.

§ 4º Quando uma mesma ligação for utilizada para mais de uma atividade, para efeito de classificação o prestador de serviços deverá enquadrar a economia na categoria que corresponda à atividade de maior consumo, conforme estimativa do prestador, a ser realizada com base na natureza das atividades exercidas e volumes de consumo delas decorrentes.

§ 5º Na hipótese do parágrafo anterior, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e ponto de coleta de esgoto.

§ 6º Na criação de subcategorias pela ARSESP, serão consideradas as características sócio-econômica dos usuários e os benefícios sociais e ambientais inerentes aos serviços de saneamento básico.

Art. 5º Caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade a ser exercida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário na forma de lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 6º Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - emitir comunicado específico ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da apresentação da fatura de água subsequente à reclassificação; e

II - quando for o caso, emitir comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 1º Nos casos de reclassificação da unidade usuária por classificação incorreta por culpa exclusiva do usuário, o prestador do serviço deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor, conforme estabelecido no artigo 68***.

Seção III

Do Ponto de Entrega

Art. 7º. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e leitura do medidor.

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

§ 2º Havendo conveniência técnica e observados os padrões do prestador de serviços, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

§ 3º O prestador deverá elaborar descritivo do modelo de padrão de ligação, compreendendo no mínimo, o tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, medidor, caixa de proteção e lacres, aprovado pela ARSESP, a ser observado nas novas ligações e sempre que houver necessidade de troca do padrão nas ligações antigas.

§ 4º O modelo de padrão de ligação a que se refere o parágrafo anterior será apresentado pelo prestador ao usuário, sempre que solicitado.

Art. 8º. O prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto entrega de água e de coleta de esgoto.

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

§ 2º As obras de que trata o parágrafo anterior, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada.

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

§ 4º O prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias:

I - todas as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

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

§ 5º Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo prestador, este será responsável por sua execução.

§ 6º As instalações resultantes das obras de que tratam os parágrafos deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das deliberações da ARSESP, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO IV

DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Seção 1

Do Pedido de Ligação Definitiva

Art. 9º. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato voluntário do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ ou a coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço realizado pelo prestador de serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à:

I - obrigatoriedade de:

a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e, se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 89***.

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos dos artigos 88 e 89***;

e) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de medidores e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de serviços;

f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;

g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; e

h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;

II - eventual necessidade de:

a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;

c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;

d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação; e

f) aprovar, junto ao prestador de serviços, projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

§ 2º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 3º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§ 4º Quando da efetivação da ligação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de diferenciação tarifária.

§ 5º A obrigatoriedade de apresentação de parte dos documentos mencionados no parágrafo 1º, incisos I e II, poderá ser afastada em situações excepcionais, nos termos de deliberação da ARSESP.

Art. 10. Toda construção permanente urbana habitada situada em via pública beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá interligar-se a rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º Na hipótese do caput deste artigo, é dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgotos pelo prestador e solicitar o fornecimento dos serviços.

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

§ 3º Desde que preservada a isonomia entre os usuários, o prestador poderá, justificadamente, permitir que o usuário não efetue a interligação de seu imóvel à rede de abastecimento de água.

§ 4º A faculdade prevista no parágrafo anterior não se aplica ao caso de interligação à rede de esgotamento sanitário em área urbana.

§ 5º O prestador apresentará à ARSESP relatório em até 180 dias do final de cada exercício anual sobre as interligações não efetuadas com base no parágrafo 3º deste artigo, discriminando as razões que justificaram as exceções e a natureza da utilização de água pelos usuários.

Art. 11. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação à quitação ou renegociação de débitos relativos aos 12 (doze) meses anteriores do mesmo usuário, decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel.

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

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

II - não autorizado pelo usuário; ou

III - pendente em nome de terceiros, ainda que referente ao mesmo imóvel.

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

Art. 12. Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 32***; e

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º O pagamento a que se refere o caput deverá ser realizado previamente à execução das obras ou serviços, salvo se o prestador negociar forma alternativa de pagamento, inclusive parcelado.

§ 2º O pagamento previsto na hipótese do inciso II somente será devido se o investimento estiver em desacordo com a área ou o cronograma do plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações.

§ 3º Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, o prestador de serviços exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

Art. 13. Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 14. O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Deliberação, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 15. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 16. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 17. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 18. O dimensionamento e as especificações das instalações prediais e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do prestador de serviços.

Seção II **Dos Prazos para a Ligação**

Art. 19. O pedido de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, será atendido no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, da seguinte forma, ressalvado o disposto no artigo 20***:

I – para a realização de vistoria: 3 (três) dias úteis;

II – para a execução da ligação: 6 (seis) dias úteis.

§ 1º A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 9º, inciso I, alíneas d, e, f e h***.

§ 2º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

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

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

§ 5º O prazo fixado no inciso II deste artigo deve ser contado a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

§ 6º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

§ 7º Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

Seção III

Das Obras e Prazos para Viabilização do Atendimento e Orçamento

Art. 20. O prestador de serviços terá o prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 12***, quando:

I - inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

§ 1º No caso do inciso I deste artigo, o prazo de execução das obras não poderá ser superior a 30 (trinta) dias úteis, observado o disposto no artigo 23***.

§2º No documento formal encaminhado pelo prestador de serviços ao interessado, devem ser informados condições de fornecimento, requisitos técnicos e respectivos prazos, contendo:

I - obrigatoriamente:

- a) relação das obras e serviços necessários, no sistema de distribuição;
- b) prazo de início e de conclusão das obras; e
- c) características dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, incluindo requisitos técnicos,

II - adicionalmente, quando couber:

- a) orçamento da participação financeira, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade da prestadora de serviços e da participação financeira do usuário;
- b) cronograma físico- financeiro para execução das obras;
- c) informações gerais relacionadas ao ponto de ligação, como tipo de terreno, faixa de passagem, características das instalações;
- d) responsabilidades do interessado;
- e) classificação da atividade;
- f) tarifas aplicáveis;
- g) especificação dos contratos a serem celebrados.

§ 3º O orçamento das obras e serviços passíveis de participação financeira do usuário, nos termos deste artigo, inciso II, alínea a, deve refletir todo o custo que se fizer necessário, de acordo com as normas e padrões técnicos do prestador de serviços.

Art. 21. O interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o artigo 20***, para manifestar por escrito ao prestador de serviços sua opção por:

I – concordar com os prazos e condições estipulados pelo prestador de serviços;

II - solicitar antecipação no atendimento mediante aporte de recursos; ou

III - executar a obra diretamente.

§ 1º Findo o prazo de que trata o *caput* deste artigo, sem que haja manifestação do interessado sobre a sua opção pela forma de execução da obra, ressalvados os casos previstos nos §§ 1o e 2o, o orçamento apresentado pela prestadora de serviços perderá a validade.

§ 2º A possibilidade e a forma de posterior participação financeira de outros beneficiados pelas obras custeadas pelo usuário será objeto de Deliberação da ARSESP.

Art. 22. O prazo e as condições para atendimento em áreas que necessitem de execução de obras estruturais serão estabelecidos de comum acordo entre as partes, com mediação da ARSESP, se necessário.

Art. 23. Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

I - o usuário não apresentar as informações que lhe couber;

II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

III - não for obtida servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e

IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

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

§ 2º Os prazos continuarão a fluir logo depois de removido o impedimento, devendo o interessado ser informado a respeito caso a suspensão tenha perdurado por mais do que 7 (sete) dias.

Seção IV

Dos Prazos para Execução de Outros Serviços

Art. 24. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Deliberação.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, homologada pela ARSESP e disponibilizada aos interessados.

§ 2º Os serviços cuja natureza não permita definir prazos na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Seção V

Das Ligações Temporárias

Art. 25. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 26. No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

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

§ 2º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário.

§ 3º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, equivalente a até 3 (três) meses, com base no consumo provável.

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, o prestador deverá posteriormente reformar as contas com base no consumo medido e efetuar eventual ressarcimento no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 5º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 27. O interessado deverá juntar, ao pedido de ligação de água ou de coleta de esgoto, a planta ou croquis cotado das instalações temporárias.

§ 1º Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

I - preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no *caput* deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os parágrafos 2º e 3º do artigo 26***; e

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

§2º O fornecimento à unidade usuária de caráter não permanente constitui-se em faculdade do prestador de serviços e condiciona-se à capacidade do sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário para atendimento do pedido.

Art. 28. Nas ligações temporárias destinadas a obras, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de conversão para ligação definitiva e enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Seção VI **Das Ligações Definitivas**

Art. 29. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao prestador de serviços com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

Art. 30. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Parágrafo único. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se, se necessário, a devida alteração contratual e cadastral.

Art. 31. Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com deliberação da ARSESP, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados ao prestador para aprovação antes do início das obras;

II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no CREA;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

IV - informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.

Art. 32. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 25 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o medidor, conforme normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 2º Caso a distância seja maior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário a parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na

rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e homologados pela ARSESP.

§ 3º As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

§ 4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias ser individualizada, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 5º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços poderá individualizar o fornecimento e a hidromedição de água.

§ 6º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não rede pública disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 7º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§ 8º O prestador de serviços instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

CAPÍTULO V **DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Seção I **Da Contratação dos Serviços de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário**

Art. 33. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo

cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao recebimento dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 34. O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão na data da apresentação da primeira fatura, exceto no caso dos atuais usuários, quando será observado o prazo constante das disposições transitórias desta Deliberação.

Parágrafo único. O contrato de adesão seguirá o modelo elaborado pela ARSESP, que conterà os direitos e obrigações do prestador e do usuário, bem como as infrações e sanções aplicáveis às partes.

Art. 35. É facultada a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com Deliberação da ARSESP;

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

III - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede de esgotos;

IV - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações, do contrato de concessão ou de programa;

V - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e

VI - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição água e/ ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do artigo 12, inciso II***.

Art. 36. O contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter cláusulas que digam respeito a:

I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

II - previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado;

III – nos casos em que haja demanda contratada, condições de revisão desta demanda, em especial, a possibilidade de reduzi-la em razão da implantação de medidas de eficiência no uso da água;

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

V - padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;

VI - critérios de rescisão.

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

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

§ 3º. Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual com no mínimo 2 (dois) meses de antecedência do prazo final.

Seção II **Do Encerramento da Relação Contratual**

Art. 37. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso;

II - por ação do prestador de serviços:

a) quando houver pedido de ligação de água ou coleta de esgoto formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária; ou

b) após 3 (três) meses de supressão da ligação, nos termos do artigo 97*** desta Deliberação.

§ 1º O prestador não poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos pelo usuário.

§ 2º Faculta-se ao prestador, alternativamente às vias ordinárias de cobrança, a renegociação, inclusive o parcelamento, dos débitos remanescentes por meio de instrumento contratual específico, podendo fazê-lo por intermédio de instituições creditícias.

CAPÍTULO VI

DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 38. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

Parágrafo único. Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

Art. 39. Todas as instalações de água após o ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços, quando achar conveniente, inspecioná-las mediante autorização por escrito do usuário.

Art. 40. É vedado:

I - a interconexão de qualquer ponto das instalações prediais utilizadas para abastecimento pela rede pública com tubulações alimentadas por água procedente de qualquer outra fonte;

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel;

III - o uso de quaisquer dispositivos intercalados nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público de água;

IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários; e

Art. 41. Observada a pressão mínima pelo prestador, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários a viabilizar o seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 42. Quando o único ponto de coleta viável na rede pública estiver em nível superior às instalações da unidade usuária, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à elevação do esgoto, que permita a sua posterior captação pelo prestador.

Art. 43. É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente nas instalações prediais de água, sob pena de sanções previstas nesta Deliberação.

Art. 44. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes.

§ 1º Na hipótese prevista no caput, a prestação de serviços de esgotamento sanitário dependerá necessariamente da celebração de contrato específico entre o prestador e o usuário.

§ 2º Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

CAPÍTULO VII

DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 45. Os ramais prediais serão assentados e mantidos pelo prestador de serviços às suas expensas, observado o disposto no artigo 32***.

§ 1º. É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

§ 2º. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no artigo 103***.

Art. 46. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede de abastecimento de água e coleta de esgoto que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

- I – máxima, mínima e média da pressão da rede de abastecimento de água;
- II - capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao usuário.

Art. 47. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço.

§ 1º Em imóveis com mais de uma economia, em casos excepcionais e a critério do prestador, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial próprio.

§ 2º As economias que possuam instalações prediais e ramal próprios, ainda que constituam subdivisão de imóvel, deverão ser caracterizadas como unidades usuárias.

Art. 48. A substituição ou modificação do ramal predial bem como a restauração de muros, passeios e revestimentos decorrentes de serviços por ele realizados serão de responsabilidade do prestador de serviços, sem ônus para o usuário.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput sempre que a substituição ou modificação do ramal ou os serviços prestados forem solicitados pelo usuário em seu

exclusivo interesse, sem que seja justificada por razões técnicas relacionadas ao sistema público e à qualidade dos serviços.

Art. 49. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Deliberação.

§ 1º A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto na área do projeto serão atribuições dos usuários, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º Os ramais condominiais construídos sob as calçadas de vias públicas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO VIII DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 50. Em novos loteamentos e outros empreendimentos similares, bem como nos casos de ampliação daqueles já existentes, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade.

§ 1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento, em especial a vazão e os pontos de entrega e coleta.

§ 2º O projeto do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo interessado e apresentado ao prestador, que deverá analisá-lo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, e, conforme o caso, autorizar a execução das obras ou indicar as adaptações necessárias ao projeto.

§ 3º O prestador de serviços não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas

vigentes, devendo verificar se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes.

Art. 51. As obras internas ao empreendimento serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

§ 1º A execução das obras e eventual compartilhamento de custos, nos termos dos parágrafos deste artigo, será objeto de instrumento especial firmado entre o(s) interessado(s) e o prestador de serviços.

§ 2º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

§ 3º O prestador de serviços poderá, em casos excepcionais, participar dos custos das obras referidas no *caput* deste artigo, nos casos em que as deliberações da ARSESP ou os instrumentos especiais, de que trata parágrafo 1º, determinem a referida participação.

Art. 52 As instalações, tubulações, redes e equipamentos assentados pelos interessados nos logradouros de loteamento ou outro empreendimento similar, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas, e serão operadas pelo prestador de serviços, devendo este promover o registro patrimonial.

Parágrafo único. As instalações, tubulações, redes e equipamentos, bem como as áreas das estações eventualmente implantadas, de que trata o *caput* deverão ser cedidas a título gratuito ao prestador, por meio de instrumento especial firmado entre o prestador e o interessado.

Art. 53. As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e esgoto somente serão executadas pelo prestador de serviços depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

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

Art. 54. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada, obedecerá, conforme solicitação do condomínio, às seguintes modalidades:

I - abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio;

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro, instalado antes do reservatório comum; e

III - coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de esgoto antes do ponto de coleta.

§ 1º. As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

§ 2º. Caso o condomínio opte pela modalidade prevista no item I, ele deverá oferecer ao prestador acesso e demais condições técnicas e legais necessárias.

CAPÍTULO IX

DOS MEDIDORES DE VOLUME

Art. 55. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias para controle do consumo de água.

§ 1º O disposto no caput apenas não se aplica em situações excepcionais e transitórias:

I - quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias;

II – apreciadas e autorizadas pela ARSESP por solicitação do prestador.

§ 2º A critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume de esgotos.

§ 3º Todos os medidores, de água ou esgoto, serão aferidos e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

Art. 56. Os medidores e demais peças necessárias a aferição de volume serão instalados de acordo com os padrões do prestador.

§ 1º Os medidores deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 2º É facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações, quando constatada a necessidade técnica, mediante aviso aos usuários com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, onde conste a justificativa para a ação pretendida.

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

§ 4º A substituição do medidor decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário, mediante aviso com antecedência de 5 (cinco) dias úteis.

§ 5º Quando da execução dos serviços de substituição do medidor, o usuário deverá ser informado, por escrito, acerca das leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 6º A substituição do medidor decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, nos termos do artigo 60*** desta Deliberação, sem prejuízo da aplicação penalidades previstas no artigo 103***.

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

Art. 57. Os lacres instalados nos medidores poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

§ 1º Nenhum medidor poderá permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º. O usuário, assim que constatar rompimento ou violação do lacre, deverá informar o prestador, sob pena de ser responsabilizado nos termos do artigo 102*** desta Deliberação.

Art. 58. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso à ligação de água e ao ponto de coleta de esgotos.

Art. 59. O usuário poderá obter aferições dos medidores por parte do prestador de serviços.

§ 1º. A aferição não acarretará qualquer ônus ao usuário nas seguintes situações:

I - até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos; ou

II - independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro no medidor que acarrete registro superior ao correto.

§ 2º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço, bem como os custos a serem eventualmente suportados pelo usuário.

§ 3º Quando não for possível a aferição no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 4º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da aferição, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 5º Caso o usuário opte por solicitar nova aferição junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, ou pelo prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 6º Na hipótese de desconformidade do medidor com as normas técnicas que acarrete faturamento incorreto, deverá ser observado o disposto no artigo 68***.

§ 7º Serão considerados em funcionamento normal os medidores que atenderem a legislação metrológica pertinente.

Art. 60. O usuário será responsável pela guarda do medidor:

I – instalado no limite de sua unidade usuária, nos termos do caput do artigo 7º***; ou

II – por solicitação formal do usuário, instalado em área exterior à unidade usuária.

CAPÍTULO X DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 61. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base:

I – o volume de água consumido, real ou estimado, considerando-se:

a) o abastecimento de água pelo prestador de serviços;

b) o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário; e

c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II – medidor do volume de esgoto coletado.

§ 1º No caso das alíneas b e c do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observação as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela ARSESP.

§ 2º Quando o usuário utilize fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de estimativa do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro no equipamento ou instalação de extração ou recebimento de água, para fins de medição, preferencialmente remota, do consumo de água.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, é dever do usuário franquear ao prestador acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro e, quando a medição remota for tecnicamente inviável, posteriores leituras.

CAPÍTULO XI DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

Seção I Da Leitura

Art. 62. O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) dias e o máximo de 31 (trinta e um) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela ARSESP.

Parágrafo único. Em casos excepcionais, tais como necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

Art. 63. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em medidor, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no medidor ou impedimento comprovado de acesso ao mesmo, a apuração do volume consumido observará, na ordem, os seguintes critérios:

I - média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses com medição normal;

II – caso inexisterem medições corretas pelo prazo previsto no inciso anterior, estimativa que considere, proporcionalmente, as medições corretas de quaisquer períodos anteriores;

III – volume equivalente ao consumo mínimo.

§ 2º O procedimento previsto nos incisos I e II do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao medidor e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§ 3º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado com base nos incisos I e II do parágrafo 1º, caso o prestador não interrompa os serviços nos termos do artigo 89***, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de o prestador promover futura compensação por eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados.

§ 4º No caso em que a falta de leitura do medidor decorrer de impedimento provocado pelo usuário, este não terá direito à compensação por eventual saldo negativo entre os valores medidos e faturados.

§ 5º Na leitura subsequente à remoção do impedimento, efetuada até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao período em que o medidor não foi lido.

Art. 64. O prestador de serviços efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto no artigo 62***.

§ 1º Nos casos excepcionais em que a leitura ultrapassar o período de 31 (trinta e um) dias, o faturamento será proporcional ao número de dias do mês de referência.

§ 2º Na hipótese do parágrafo anterior, a diferença poderá ser compensada no mês seguinte, desde que o respectivo faturamento, incluindo a compensação, corresponda a até 31 (trinta e um) dias.

§ 3º O disposto no parágrafo 2º não se aplica ao período que ultrapassar o limite máximo de 47 (quarenta e sete) dias, que não poderá ser cobrado ou compensado pelo prestador.

§ 4º. O faturamento do primeiro ciclo deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 5º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 6º No caso de pedido de desligamento, havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento.

§ 7º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos medidores, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

§ 8º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos medidores e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação, esclarecendo-se a forma pela qual se dará a cobrança das diferenças dos valores decorrentes da modificação das datas de leitura, observando-se o disposto no parágrafo seguinte.

Art. 65. As leituras poderão ser efetuadas em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 500 (quinhentas) ligações; e

II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior à conta mínima.

§ 1º O volume do faturamento resultante da leitura plurimensal será parcelado em tantas faturas quanto forem os meses abrangidos pela leitura.

§ 2º A adoção de intervalo de leitura plurimensal deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 66. Para as ligações excepcional e temporariamente sem hidrômetro, os volumes faturados de água e/ou de esgoto serão fixados com base nos seguintes critérios:

I – caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pelo usuário: estimativa de consumo estabelecida justificadamente conforme regras do prestador;

II - caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pelo prestador: volume equivalente ao consumo mínimo.

Art. 67. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia dotados de um único medidor, o rateamento do consumo entre as economias será disciplinado e realizado pelo condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis.

Seção II

Das Compensações do Faturamento

Art. 68. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I – no caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e

II – no caso de faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos.

§ 1º No caso do inciso II, o prestador deverá:

- a. calcular o montante a ser devolvido, considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de

faturamento, acrescidas de juros e multa, conforme critérios definidos no artigo 79***;

- b. efetuar a devolução em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior ou do aviso do usuário a respeito, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subseqüentes.

§ 2º Caso a devolução em moeda corrente, já disponibilizada pelo prestador, não seja viabilizada por ação ou omissão do usuário, caberá ao prestador efetuar a compensação nas faturas subseqüentes.

Art. 69. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

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

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

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

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 7 (sete) dias úteis a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 7 (sete) dias úteis.

§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARSESP, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a impropriedade ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará, quando houver, a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável, decorrente de fato estranho à esfera de atuação do prestador e de caráter não recorrente.

Art. 70. Nos casos de alta de consumo devido a vazamentos não visíveis nas instalações internas do imóvel, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses anteriores ao vazamento.

§ 1º O prestador de serviços poderá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento não visível e do respectivo reparo.

§ 2º O usuário perderá o direito ao disposto no *caput* se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

Seção III **Do Faturamento de Outros Serviços**

Art. 71. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

- I - vistoria de unidade usuária;
- II - aferição de medidor, exceto os casos previstos no artigo 59, parágrafo 1º***;
- III - religação de unidade usuária, normal e de urgência;
- IV – restabelecimento dos serviços;
- V - emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário, exceto se por meio da internet;
- VI – desobstrução de instalações prediais; e

VII - outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela ARSESP.

§ 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo, a ser realizada necessariamente por meio de fatura própria, é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º Nas localidades onde for adotada a religação de urgência, a prestadora de serviços deve:

I – informar ao usuário interessado os valores, prazos para execução, assim como o período do dia em que são realizados os serviços relativos à religação normal e de urgência, e

II – comprovar, quando requerido, o atendimento no prazo estipulado.

§ 4º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 5º Não tendo sido possível o atendimento nos prazos estabelecidos, o prestador ficará impedido de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas previstas nesta Deliberação.

§ 6º O disposto no artigo anterior não se aplica na hipótese em que o pedido de religação de urgência seja atendido dentro do prazo previsto para a religação normal, quando será admitida a cobrança do valor previsto para religação normal.

§ 7º O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela ARSESP e divulgada aos interessados na página da Internet e nos postos de atendimento, discriminando os serviços mencionados nesta Deliberação e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XII

DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 72. As tarifas relativas ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário e os preços de outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

§ 1º Juntamente com a primeira fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário encaminhada ao usuário, o prestador enviará cartilha com informações sobre a forma e calendário de leitura e entrega da fatura dos serviços.

§ 2º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário informado pelo prestador de serviços.

§ 3º Desde que autorizado pelo usuário, a fatura poderá ser emitida e recebida por meio eletrônico.

§ 4º Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, o prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário.

Art. 73. Quando houver alta de consumo, o prestador de serviços alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 74. A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da unidade usuária.

Parágrafo único. A pedido do usuário, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultada ao prestador a cobrança de despesas adicionais decorrentes desta comodidade.

Art. 75. Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública; e

III - 2 (dois) dias úteis nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

Parágrafo único. Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento.

Art. 76. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II – número ou código de referência do usuário;

III - número ou código de referência e classificação ou categoria da unidade usuária;

IV - endereço da unidade usuária;

V – tipo de ligação (água, esgoto ou água e esgoto);

VI - número ou identificação do medidor e do lacre;

VII - leituras anterior e atual do medidor;

VIII – volume medido ou estimado do esgoto coletado, nos termos do artigo 61*** desta Deliberação;

IX - data da leitura anterior e atual;

X - data de apresentação e de vencimento da fatura;

XI - consumo de água do mês correspondente à fatura;

XII - histórico do volume consumido nos últimos 12 (doze) meses e média atualizada;

XIII – tabela com os valores das tarifas em vigor;

XIV - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

XV - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XVI - multa e mora por atraso de pagamento;

XVII - os números dos telefones e os endereços eletrônicos da Ouvidoria do prestador e do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP, de acordo com determinação da ARSESP;

XVIII – endereço e horário de funcionamento da agência de atendimento presencial mais próxima;

XIX – informação sobre a qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência;

XX - indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços;

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

XXII – aviso sobre a constatação de alta de consumo.

Parágrafo único. Os débitos anteriores dos usuários e as parcelas pactuadas com o prestador não poderão ser cobrados na mesma fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 77. Além das informações relacionadas no artigo 96, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, vedada a veiculação de propagandas comerciais, político partidárias ou religiosas.

Art. 78. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 79. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 68***, sofrerão acréscimo de juros de

mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento).

§ 1º O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º No caso de não quitação da fatura, o aviso do débito pendente deverá constar da fatura subsequente.

§ 3º O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita esta a protesto e a execução.

§ 4º O prestador não poderá efetuar medidas de execução da cobrança que estiver sob análise da ARSESP.

§ 5º Caso o contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estabeleça condições diversas, prevalecem as condições pactuadas entre as partes.

Art. 80. O usuário poderá requerer a devolução dos valores pagos considerados como indevidos.

Art. 81. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

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

§2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, implicando no pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 79***.

§ 3º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que o usuário manifeste preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Art. 82. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele imóvel ou a partir da data da expedição do alvará de construção, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

§ 1º. O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação escrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

§ 2º Após a constatação da ligação clandestina, o fornecimento de água ou coleta de esgoto será interrompido, cabendo ao usuário, após a quitação ou renegociação do débito, solicitar o seu restabelecimento.

Art. 83. O prestador de serviços poderá renegociar, inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas.

Art. 84. O faturamento com base no consumo mínimo por economia deverá observar as regras definidas em deliberação da ARSESP.

Parágrafo único. O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento, nos termos do monitoramento operacional, que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no *caput* deste artigo.

Art. 85. Quando do inadimplemento do usuário de mais de uma fatura mensal num período de 12 (doze) meses, sem prejuízo da exigibilidade de quitação dos débitos, faculta-se ao prestador de serviços condicionar a religação ou restabelecimento ao oferecimento de garantia pelo usuário, limitado ao valor inadimplido, exceto por aquele que seja prestador de serviços públicos essenciais ou cuja unidade usuária pertença à categoria Residencial.

§ 1º A garantia referida dar-se-á mediante depósito-caução em espécie, seguro ou carta-fiança, a critério do usuário, e deve vigorar pelos 11 (onze) meses que sucederem a penúltima fatura inadimplida.

§ 2º Quando oferecido mediante depósito caução em espécie, o valor correspondente à garantia deve ser creditado nas faturas subseqüentes, ao seu término.

§ 3º O descumprimento, pelo usuário, das obrigações dispostas neste artigo enseja a suspensão do fornecimento a sua unidade usuária ou o impedimento de sua religação, conforme o disposto nos Capítulos XIV e XV.

§ 4º A garantia prevista no caput poderá ser executada quando o usuário incorrer em novo débito, devendo ele recompor, em seguida, a garantia inicialmente exigida.

Art. 86. O prestador pode condicionar a religação, o restabelecimento, as alterações contratuais, a contratação de fornecimentos especiais ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário, decorrentes da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Caso a quitação de débito se dê por via bancária e o usuário apresente o comprovante respectivo, o prestador não poderá aguardar a confirmação do pagamento pela instituição financeira para realizar os serviços e medidas mencionados no caput.

Art. 87. O prestador deverá emitir, até o dia 28 de fevereiro de cada ano, atestado sobre a existência ou não de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário nos exercícios anteriores.

Parágrafo único. O atestado a que se refere o caput também poderá ser solicitado a qualquer momento pelo usuário, devendo ser emitido pelo prestador em até 7 (sete) dias úteis.

CAPÍTULO XIII

DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 88. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I – manipulação indevida de tubulação ou instalação do prestador para fins de ligação clandestina ou religação à revelia do prestador;

II – situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens; e

III - solicitação do usuário.

IV – necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

Parágrafo. Na hipótese do inciso IV, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 7 (sete) dias.

Art. 89. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água, nos seguintes casos:

I - manipulação indevida de tubulação ou instalação pelo usuário caracterizada pela utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

II - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

III - por impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor, em desrespeito ao disposto nos artigos 56 e 58***;

IV - quando não for solicitada a ligação definitiva, depois de concluída a obra atendida por ligação temporária ou superado o prazo previsto no artigo 26, parágrafo 1º***, sem que haja pedido de prorrogação;

§ 1º Nas hipóteses dos incisos I e IV, o aviso prévio deverá ser emitido em, no máximo, 3 (três) meses contados da data da ocorrência e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data prevista para a interrupção dos serviços;

§ 2º Nas hipóteses dos incisos II e III, o aviso prévio deverá ser emitido em, no máximo, 3 (três) meses contados da data da ocorrência e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

Art. 90. O prestador de serviços poderá interromper a prestação dos serviços de esgotamento sanitário no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

Parágrafo único. Na hipótese do caput deste artigo, o prestador deverá comunicar o ocorrido aos órgãos ambientais e de saúde pública, apontando as causas que justificaram a interrupção dos serviços.

Art. 91. O aviso prévio sobre a interrupção dos serviços deve ser enviado por correspondência específica, encartada ou não à fatura, e conter:

I - o fundamento para a interrupção;

II - a semana provável da interrupção;

III - as providências que poderão ser tomadas pelo usuário para evitar a interrupção ou para obter posteriormente o restabelecimento dos serviços;

IV - o canal de contato com o prestador para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário.

Parágrafo único. O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

Art. 92. Ao efetuar a suspensão dos serviços, o prestador de serviços deverá entregar memorando discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

Art. 93. Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Deliberação.

§ 1º Nas hipóteses deste capítulo, constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção a coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação ou restabelecimento, no prazo máximo de 6 (seis) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para ele.

§ 2º No caso de supressão ou suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou

b) 20% (vinte por cento) do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

Art. 94. O usuário com débitos vencidos e não renegociados com o prestador de serviços poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito.

Art. 95. O usuário beneficiado com a renegociação de seus débitos deverá ter seus serviços restabelecidos em até 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo. Nos casos em que tenha havido a supressão da ligação, o restabelecimento observará o prazo previsto para o serviço de ligação, nos termos do artigo 19***.

Art. 96. A interrupção ou a restrição dos serviços a usuário caracterizado como estabelecimento de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva será comunicada com antecedência de 60 (sessenta) dias ao usuário.

Parágrafo único. Serão consideradas instituições de internação coletiva aquelas que possuam caráter público ou social, tais como:

I - asilos;

II – orfanatos;

III - cadeias e penitenciárias;

III – unidades de aplicação de medidas sócio-educativas;

IV – albergues de assistência social.

Art. 97. Os ramais de água ou esgoto poderão ser suprimidos pelas seguintes razões:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;

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

a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 88, 89 e 90***;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais.

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

Art. 98. Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras, na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais e nos sábados, domingos e feriados.

CAPÍTULO XIV

DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO

Art. 99. Os procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 100. Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Parágrafo único. A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção.

Art. 101. Salvo nas localidades que apresentarem obstáculos de ordem técnica, o prestador de serviços deverá disponibilizar aos usuários procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 6 (seis) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá informar ao usuário os valores e os prazos relativos às religações normais e as de urgência.

CAPÍTULO XV **DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS**

Art. 102. Constitui infração passível de aplicação de penalidades previstas nesta Deliberação e no Contrato de Adesão a prática pelo usuário de qualquer das seguintes ações ou omissões:

I – qualquer intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador, inclusive ligação clandestina;

II - violação ou retirada de medidor ou lacre;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;

IV - lançamento na rede coletora de esgoto proveniente de fonte alternativa de água sem aviso prévio ao prestador de serviços;

V - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel;

VI - uso de dispositivos no ramal ou instalação predial que interfiram no abastecimento público de água;

VII - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VIII - lançamento de esgotos que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços na rede coletora;

IX - impedimento injustificado ao acesso ou instalação de medidor, à realização de vistorias ou à fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia pelo prestador;

Art. 103. Além de outras medidas previstas nesta Deliberação, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador.

§ 1º. A multa será o maior dentre os seguintes valores:

I - 30% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade; ou

II – valor mínimo por infração, equivalente a:

- a) ¼ do salário mínimo em vigor, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, VII, IX do artigo anterior, ou
- b) ½ do salário mínimo em vigor, no caso das infrações previstas nos incisos I, II, V, VI, VIII do artigo anterior.

§ 2º. O cálculo do ressarcimento retroagirá a, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

Art. 104. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, será observado o disposto no artigo 82***.

Art. 105. Verificada pelo prestador de serviços a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do usuário, o prestador adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado seqüencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) tipo de ligação;
- d) número de conta da unidade usuária;
- e) atividade desenvolvida;
- f) tipo de medição;
- g) identificação e leitura do medidor;
- h) selos e/ou lacres encontrados;
- i) descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- j) assinatura do usuário ou, na sua ausência, da pessoa presente na unidade usuária e sua respectiva identificação; e
- k) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços;

II - uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao usuário, que deve conter as informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do prestador de serviços e à ARSESP;

III - caso haja recusa no recebimento ou assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento.

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

V – proceder à revisão do faturamento por meio de um dos seguintes critérios, a serem adotados na ordem de preferência dos incisos abaixo:

- a) aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade realizada ou homologada por órgão ou entidade independente;

- b) identificação da media de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

c) utilização da média de consumo dos 3 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização;

d) estimativa com base nas instalações e área da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI – efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, na presença do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência deles, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

§ 1º Na hipótese do inciso VI, o prestador ou o usuário poderão requerer a presença de autoridade policial para que o medidor seja retirado.

§ 2º Sempre que a irregularidade for visível, relacionada a tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, o prestador deverá registrar o fato por meio de fotografia, onde apareça jornal do dia com sua manchete.

§ 3º Na ausência do usuário ou de outra pessoa na unidade usuária para assinatura do Termo de Ocorrência de Irregularidade, o prestador deverá agendar dia certo para nova visita.

§ 4º Caso, na data agendada nos termos do parágrafo anterior, não esteja presente o usuário ou outra pessoa, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no inciso III deste artigo.

§ 5º Comprovado que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de faturamento ou por outros prejuízos apurados no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 106. Nas hipóteses deste capítulo, é assegurado ao usuário o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º Da decisão cabe recurso à ARSESP no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

§ 2º Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela ARSESP, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação, salvo se, a pedido do prestador, ela for expressamente autorizada por decisão da Diretoria colegiada da ARSESP.

CAPÍTULO XVI **DO CADASTRO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

Seção I **Da Classificação e Cadastro**

Art. 107. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo aos usuários, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada um deles, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

d) meio de contato com o usuário, tais como telefone fixo, celular ou endereço eletrônico;

e) código do usuário.

II – código da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária e número de registro no cadastro imobiliário municipal;

IV – tipo de ligação;

V - número de economias e respectivas categorias ou subcategorias;

VI - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

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

VIII – número ou identificação do medidor e do lacre instalado e sua respectiva atualização.

§ 1º Caberá ao usuário informar o prestador sobre as situações supervenientes que importarem em alteração de seu cadastro, respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 2º Se o prestador verificar que a pessoa que utiliza os serviços não é o usuário responsável pela fatura, ele poderá notificá-la, para que atualize o cadastro, sob pena de interrupção dos serviços.

Seção II

Do Atendimento aos Usuários

Art. 108. O prestador de serviços deverá receber sugestões e atender às solicitações e reclamações dos usuários, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nos contratos e nas deliberações da ARSESP.

§ 1º. O prestador de serviços deverá prestar todas as informações de interesse do usuário referentes à prestação do serviço.

§ 2º O atendimento deverá ser prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 109. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento e a solução de suas solicitações e reclamações.

Art. 110. O prestador deverá possuir agências de atendimento presencial dos usuários, observados os seguintes critérios:

I – o prestador possuirá, no mínimo, uma agência de atendimento para cada 60.000 ligações, sendo que todo município atendido pelo prestador, independentemente de seu porte, possuirá ao menos uma agência;

II – o horário de atendimento presencial ao público nas agências será de, no mínimo, 40 horas por semana, considerando-se, no mínimo, 6 horas por dia, exceto nos municípios com até 40.000 ligações, que observarão a seguinte tabela:

Número de ligações	Horário mínimo de atendimento por semana	Horário mínimo de atendimento por dia útil
Até 5.000	5 horas	1 hora
De 5.000 a 15.000	10 horas	1:30 hora
De 15.000 a 40.000	20 horas	3 horas

Parágrafo único. Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e agências de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

I - exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

II – cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água;

III - manual sobre as condições gerais de prestação dos serviços e cópia da presente Deliberação;

IV - sistema eletrônico com livre acesso para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento pelo usuário e observar o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período, para resposta.

Art. 111. O prestador de serviços deverá dispor, em toda a sua área de atuação, de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º. As ligações para o sistema de atendimento de que trata este artigo deverão ser gratuitas.

§ 2º. O número do protocolo de atendimento será fornecido no início da ligação, podendo ser informado ao final caso o usuário manifeste-se por esta opção.

§ 3º. O tempo para atendimento inicial da ligação ou espera, em caso de transferências, não será superior a um minuto.

Art. 112. O prestador deverá possuir página na Internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

- I – endereço das agências de atendimento presencial;
- II – tabelas dos valores tarifários;
- III – indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
- IV – tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;
- V – obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;
- VI – formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- VII – formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário;
- VIII – modelo de contrato de adesão;
- IX – atendimento on-line, por meio de *chat*.

Art. 113. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas e previsão da solução das reclamações ou solicitações recebidas.

§ 1º Quando da formulação da solicitação ou reclamação, o prestador de serviços deverá informar ao usuário o respectivo número do protocolo de atendimento, por meio do qual o usuário poderá acompanhar o encaminhamento de sua demanda.

§ 2º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo, por no mínimo 5 (cinco) anos.

Art. 114. Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução.

Art. 115. O prestador de serviços deverá disponibilizar 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 e os direitos e deveres dos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias.

Seção III **Das emergências e ressarcimento de danos aos usuários**

Art. 116. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Parágrafo único. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 88, 89 e 90 desta Deliberação.

Art. 117. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário.

§ 2º O usuário deverá apresentar seu pedido de ressarcimento em até 90 (dias) contados do evento que causou os danos.

§ 3º O pedido de ressarcimento deverá conter a indicação do evento que os causou e a demonstração dos prejuízos arcados pelo usuário.

§ 4º. Em face da demonstração de danos causados em função do serviço prestado, o prestador deverá:

I – executar os serviços, obras, aquisições e outras intervenções necessárias à reversão do dano; ou

II – reembolsar o usuário por seus prejuízos, mediante comprovação das despesas por ele incorridas..

CAPÍTULO XVII

DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 119. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§ 1º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

§ 2º O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, em especial no padrão de ligação de água.

Art. 120. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 121. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 122. O prestador deverá comunicar os órgãos ambientais competentes sobre o lançamento de esgotos na rede de águas pluviais pelo usuário.

CAPÍTULO XVIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 123. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços declaração sobre:

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

II – se o imóvel possui serviço próprio de água;

III – se o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 124. Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARSESP, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

Art. 125. Prazos menores e normas em sentido diverso sobre a prestação dos serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão ou de programa prevalecem sobre os estabelecidos nesta Deliberação.

Art. 126. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Deliberação para toda a área de atuação.

Art. 127. Cabe à ARSESP resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Deliberação, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

Art. 128. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

Parágrafo único. No caso do dia de início ou de vencimento não ser dia útil, considerar-se-á o dia útil imediatamente superior.

CAPÍTULO XIX

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 1º. A proposta de “tabela de preços e prazos de serviços” de que trata o artigo 24*** deverá ser apresentada pelos prestadores de serviços à ARSESP em até 30 dias após a publicação desta Deliberação.

§ 1º. Até a homologação da tabela, permanecem em vigor os serviços, prazos e preços atualmente praticados pelo prestador.

§ 2º. Após a homologação da tabela pela ARSESP, ela deverá ser disponibilizada na página na Internet do prestador no prazo de 2 (dois) dias, em atendimento ao disposto no art. 112.

Art. 2º As unidades usuárias que desempenhem atividades de diferentes naturezas, atualmente cadastradas como “categoria mista”, deverão ter seus cadastros alterados nos termos do artigo 4º, parágrafo 4º****, no prazo de 6 (seis) meses contados da publicação desta Deliberação.

Art. 3º. O prestador de serviços deverá apresentar um modelo de padrão de ligação de água para aprovação pela ARSESP, nos termos do artigo 7º, parágrafo 3º****, no prazo de 90 dias da publicação desta Deliberação.

Art. 4º. A ARSESP aprovará modelo de contrato de adesão em até 90 dias contados da publicação desta Deliberação.

§ 1º. O envio do contrato de adesão aos usuários observará os seguintes prazos, contados da aprovação de que trata o caput:

I – 30 dias, para as novas ligações e usuários;

II – 6 meses, para as ligações e usuários antigos.

Art. 5º. Os contratos especiais de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e de demanda firme já celebrados pelo prestador permanecem em vigor.

Art. 6º. O prestador deverá adotar identificação de medidores e lacres, conforme o artigo 76***, nos seguintes prazos, contados da publicação desta Deliberação:

I – até 36 meses, para os medidores já instalados;

II – até 90 dias, no caso de novas ligações ou substituição de medidores.

Art. 7º. A instalação de hidrômetros nas unidades usuárias, nos termos do artigo 55***, deverá ser realizada pelo prestador em até 12 meses, contados da publicação desta Deliberação.

Art. 8º. O prestador deverá observar o disposto no artigo 95, § 1º***, referente à possibilidade de entrega de fatura em endereço diverso da unidade usuária, no prazo de 90 dias contados da publicação desta Deliberação

Art. 9º. O cadastro de usuários deverá ser atualizado e complementado pelo prestador, em observância ao artigo 107***, no prazo de até 18 meses contados da publicação desta Deliberação.

Parágrafo Único – O disposto neste artigo não se aplica ao cadastro de novos usuários, que deverá contemplar o disposto no artigo 107 a partir da entrada em vigor desta Deliberação.

Art. 10. Até eventual aprovação, pela ARSESP, de regra tarifária em sentido diverso, o consumo mínimo a que se refere esta Deliberação será de 10m³ por mês por economia, independentemente da categoria.

Art. 11. O prestador de serviços deverá implementar o disposto nos artigos 109, 110 e 111***, referentes à estrutura de atendimento aos usuários, em até 6 meses, contados da publicação desta Deliberação.

Art. 12. O prestador de serviços deverá implementar o disposto no artigo 112***, referente à página do prestador na Internet, em até 120 dias, contados da publicação desta Deliberação.

Art. 13. Até o advento da deliberação a que se refere o artigo 4º, permanecem válidos os critérios estabelecidos pelo artigo 3º do Decreto estadual n. 41.446/96 .

Art. 14. Esta Deliberação entra em vigor após 45 dias da data de sua publicação, exceto nas situações para as quais as disposições transitórias tenham previsto prazos superiores.

Art. 15. Revogam-se as disposições em contrário.

ÍNDICE ANALÍTICO

CAPÍTULO I DO OBJETIVO.....	1
CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES.....	1
CAPÍTULO III DA UNIDADE USUÁRIA	7
Seção I Da Titularidade	7
Seção II Das Categorias	7
Seção III Do Ponto de Entrega	9
CAPÍTULO IV DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO	10
Seção 1 Do Pedido de Ligação Definitiva	10
Seção II Dos Prazos para a Ligação.....	15
Seção III Das Obras e Prazos para Viabilização do Atendimento e Orçamento	16
Seção IV Dos Prazos para Execução de Outros Serviços.....	19
Seção V Das Ligações Temporárias	19
Seção VI Das Ligações Definitivas	20
CAPÍTULO V DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	22
Seção I Da Contratação dos Serviços de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário.....	22
Seção II Do Encerramento da Relação Contratual	24
CAPÍTULO VI DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO.....	25
CAPÍTULO VII DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO	27
CAPÍTULO VIII DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS.....	28
CAPÍTULO IX DOS MEDIDORES DE VOLUME	30

CAPÍTULO X DO VOLUME DE ESGOTO.....	33
CAPÍTULO XI DO FATURAMENTO E PAGAMENTO	34
Seção I Da Leitura.....	34
Seção II Das Compensações do Faturamento	37
Seção III Do Faturamento de Outros Serviços	39
CAPÍTULO XII DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS	41
CAPÍTULO XIII DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	46
CAPÍTULO XIV DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO.....	50
CAPÍTULO XV DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS	51
CAPÍTULO XVI DO CADASTRO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	55
Seção I Da Classificação e Cadastro	55
Seção II Do Atendimento aos Usuários.....	56
Seção III Das emergências e ressarcimento de danos aos usuários.....	59
CAPÍTULO XVII DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS.....	60
CAPÍTULO XVIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	61
CAPÍTULO XIX DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS	62