

**RESOLUÇÃO Nº 247 /2009 - CG.**

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme processo n.º 200900029008579.

O Conselho de Gestão da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que a Diretoria Executiva da AGR é dotada de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 14 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do art. 39 do Decreto 5.940, de 27 de abril de 2004;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999, estabelece que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Presidente da AGR ao Conselho de Gestão, deverão por ele ser deliberados;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 1º, do art. 1º, do Decreto nº 5.940, de 27 de abril de 2009, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar o serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto;

Considerando o que dispõe a alínea “b”, do inciso I, do § 2º, a alínea “b”, do inciso II, do § 2º e o inciso II, do § 4º, todos do artigo 24, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, alterado pela Lei nº 14.375, de 27 de dezembro de 2002 e pela Lei nº 16.653, de 23 de julho de 2009, que tratam da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - TRCF;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e criou o Conselho Estadual de Saneamento - CESAN e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando que a atuação da AGR se faz necessária para a regularidade, continuidade e qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e tratamento de esgoto prestado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

Considerando que a boa qualidade do serviço público é um direito dos USUÁRIOS;

Considerando o que dispõe a Resolução nº 1789, de 02 de outubro de 2009, da

Diretoria Executiva da AGR;

Considerando a decisão uniforme do Conselho de Gestão da AGR, em sua reunião realizada no dia 06 de novembro de 2009,

RESOLVE:

## CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução objetiva estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, disciplinando o relacionamento entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e os seus USUÁRIOS.

Parágrafo único. Estão sujeitas aos dispositivos desta Resolução todos os PRESTADORES DE SERVIÇOS regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, por força de lei ou convênio.

## CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 2º Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água e esgotamento sanitário, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e comercialização dos serviços, e o monitoramento operacional de seus serviços nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão ou de programa de cada município.

## CAPÍTULO III DA TERMINOLOGIA

Art. 3º Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

I - abastecimento de água - distribuição de água potável ao USUÁRIO final, previamente tratada, através de ligações à rede distribuidora;

II - ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

III - aferição do hidrômetro - processo de verificação da situação de medição do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes;

IV - AGR - Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos;

V - alimentador predial - tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a entrada do reservatório predial;

VI - AVTO - atestado de viabilidade técnica operacional;

VII - caixa de ligação de esgoto - dispositivo que interliga o coletor predial de esgoto ao ramal coletor da rede pública de coleta de esgoto, situado de tal forma que possibilite a inspeção / manutenção;

VIII - CESAN - Conselho Estadual de Saneamento;

IX - coleta de esgoto - recolhimento do refugo líquido através de ligações à rede coletora;

X - coletor predial - tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação;

XI - composição tarifária - conjunto dos parâmetros levados, na forma legal, em consideração para a determinação dos custos unitários dos serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

XII - contrato de prestação de serviços 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 do serviço;

XIII - contrato de adesão - instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo o conteúdo das mesmas ser modificado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou pelo USUÁRIO;

XIV - despejo doméstico - resíduo líquido decorrente do uso da água para fins residenciais;

XV - despejo não doméstico - resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

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

XVII - estação elevatória - conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XVIII - esgoto sanitário - resíduo líquido proveniente do uso da água para fins higiênicos;

XIX - extravasor - tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou esgoto;

XX - fonte alternativa de abastecimento - suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento;

XXI - hidrômetro - aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

XXII - INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

XXIII - instalação predial de água - conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXIV - instalação predial de esgoto - conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas a montante do ponto de coleta de esgoto;

XXV - lacre - dispositivo destinado a caracterizar a violabilidade do hidrômetro, ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXVI - ligação - é a interligação do sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário ao ramal predial do imóvel;

XXVII - limitador de consumo - dispositivo instalado no ramal predial para limitar o consumo de água;

XXVIII - monitoramento operacional - acompanhamento e avaliação dos serviços, equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XXIX - padrão de ligação de água - conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XXX - política de ligação de água - política de normatização das ligações de água com a finalidade de padronizar os procedimentos envolvendo todas as suas etapas desde o requerimento até a execução da ligação de água;

XXXI - política de ligação de esgoto - política de normatização das ligações de esgoto com a finalidade de padronizar os procedimentos envolvendo todas as suas etapas desde o requerimento até a execução da ligação de esgoto;

XXXII - ponto de entrega de água - é o ponto de conexão da rede pública com o padrão de ligação de água;

XXXIII - ponto de coleta de esgoto - é o ponto de conexão da caixa de ligação de esgoto à rede pública coletora de esgoto;

XXXIV - PRESTADOR DE SERVIÇOS - pessoa jurídica ou consórcio de

empresas ao qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço, e que se encontra submetido à competência de regulação, controle e fiscalização da AGR;

XXXV - ramal predial de água - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede distribuidora de água e o ponto de entrega de água;

XXXVI - ramal predial de esgoto - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede coletora de esgoto e a caixa de ligação;

XXXVII - rede distribuidora de água - conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a alimentar os ramais prediais.

XXXVIII - rede coletora de esgoto - conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a coletar esgotos.

XXXIX - registro - peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial ou aplicada na origem do alimentador predial;

XL - regulamento de operações do PRESTADOR DE SERVIÇOS - normas que definem e disciplinam os serviços públicos de abastecimento de água, de coleta e tratamento de esgotos sanitários;

XLI - religação - procedimento efetuado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

XLII - reservatório - instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

XLIII - SAA - Sistema de Abastecimento de Água - conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XLIV - SES - Sistema de Esgotamento Sanitário - conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

XLV - tarifa de água - preço correspondente ao volume de m<sup>3</sup> (metro cúbico) de água fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com cada faixa / categoria de consumo;

XLVI - tarifa de esgoto - preço correspondente ao volume de m<sup>3</sup> (metro cúbico) de esgoto coletado, afastado e/ou tratado executado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, de acordo com cada faixa / categoria de consumo;

XLVII - titular do serviço - o Estado ou o Município competente para assegurar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, procedendo esse com a execução, descentralização, concessão ou permissão dos mesmos, nos termos constitucionais e legais pertinentes;

XLVIII - USUÁRIO - toda 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 esgotamento sanitário (coleta, afastamento e/ou tratamento de esgoto) e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais;

XLIX - unidade usuária - economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

#### CAPÍTULO IV DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 4º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto deverá ser feito pelo interessado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS e formalizado através de contrato, ficando o usuário responsável pelo pagamento dos serviços prestados.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇOS cientificará o USUÁRIO da:

I - obrigatoriedade de:

a) apresentar, quando pessoa física, cópia da carteira de identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação equivalente com foto e cópia do cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), ou, quando pessoa jurídica, cópia do contrato social e cópia do cartão do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

b) apresentar documento que comprove na forma legal a propriedade ou posse do imóvel;

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas e padrões expedidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e pelos órgãos oficiais pertinentes;

e) instalar em local apropriado e de livre acesso, o padrão de ligação de água, conforme política de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇOS;

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

g) celebrar na forma estabelecida o contrato para o abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

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

supervenientes;

Parágrafo único. Na obrigação prevista na alínea “b”, do inciso I deste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS mediante prévia aprovação da AGR, poderá definir procedimento diferenciado para os casos especiais.

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 de interceptores quando forem destinados ao 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 de coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

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

f) aprovar previamente o projeto da extensão de rede pública, quando houver interesse próprio na sua execução, elaborado de acordo com as normas técnicas.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá encaminhar ao USUÁRIO cópia do contrato até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 3º As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 5º Ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e do meio ambiente, toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros serviços decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

Art. 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá condicionar a ligação, religação, reativação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais, à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços porventura existentes no mesmo imóvel.

Art. 7º Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, nos casos de:

I - serem superadas as distâncias previstas no art. 25 desta Resolução;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º O pagamento previsto na hipótese do inciso II deste artigo, somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

§ 2º 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 das normas específicas existentes sobre o assunto.

Art. 8º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada no PRESTADOR DE SERVIÇOS, cabendo-lhe um só número de conta / inscrição.

Art. 9º O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução.

Art. 10. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou da entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 11. As ligações de água e 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. 12. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailer e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e de esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 13. O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

## CAPÍTULO V DO PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA E DO PONTO DE COLETA DE ESGOTO

Art. 14. 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 colocação e leitura do hidrômetro.

§ 1º Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega 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.

Art. 15. É de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, até o ponto



de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto, elaborar os projetos, executar as obras necessárias e participar financeiramente, nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como operar e manter seus sistemas de água e de esgoto.

§ 1º No caso de inexistência de rede de distribuição de água e/ou de rede coletora de esgotos em frente a unidade usuária, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá executar a extensão da rede de água e/ou de esgoto até uma distância de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto final da rede existente até o ponto do colar de tomada de água ou do ponto de conexão do ramal de esgoto.

§ 2º No caso de extensão da rede em distância superior a 20 (vinte) metros, poderá ser cobrado do USUÁRIO os custos decorrentes da extensão adicional da rede pública de água ou de esgoto, conforme a “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” e o estudo de viabilidade técnica e econômica realizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º As obras de que trata o “caput” deste artigo, se pactuado entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de empresa habilitada, desde que não interfiram nas instalações em operação do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, ao analisar o projeto ou a obra, deverá indicar tempestivamente:

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

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

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS será responsável pela execução das alterações ou adequações que tempestivamente deixar de indicar.

§ 6º No caso da obra ser executada pelo interessado, o PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá a licença para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

§ 7º As instalações resultantes das obras de que trata o § 2º deste artigo comporão o acervo da rede pública, destinando-se ao atendimento do interessado e de outros USUÁRIOS que possam ser beneficiados com as mesmas.

## CAPÍTULO VI DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 16. 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. 17. No pedido de ligação o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo

medido através de hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão a duração máxima de 6 (seis) meses e mediante solicitação formal do USUÁRIO e a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, poderão ser prorrogadas.

§ 2º As despesas com instalação, 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, a título de garantia, poderá exigir o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§ 4º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º deste artigo, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e os custos de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 18. O interessado deverá anexar ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único. O interessado para ser efetuada sua ligação deverá:

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

II - efetuar o pagamento dos orçamentos respectivos, conforme previsto nos § 2º e § 3º do art. 17 desta Resolução;

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

Art. 19. Em ligações temporárias para construção, o ramal predial será dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

Art. 20. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio ligado às redes de água e/ou de esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação.

Parágrafo único. O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observando o estabelecido no art. 24 desta Resolução, com a apresentação do desenho da instalação provisória e a localização do ramal predial previsto para a ligação definitiva.

## CAPÍTULO VII DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 21. 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.

Parágrafo único. Nos pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o interessado declarar a previsão mensal do consumo de água e vazão de esgoto.

Art. 22. 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 a autorização do órgão competente.

Art. 23. O ramal predial instalado provisoriamente para construção poderá ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

Parágrafo único. Antes de efetuada a ligação definitiva, o USUÁRIO deverá fazer a desinfecção da instalação predial de água.

Art. 24. Para atendimento a grandes consumidores, os interessados deverão preencher o formulário de solicitação de estudos sobre a viabilidade técnica e apresentar, antes do início das obras, ao PRESTADOR DE SERVIÇOS para aprovação.

Art. 25. O PRESTADOR DE SERVIÇOS executará o ramal predial de água ou de esgoto até uma distância máxima de 15 (quinze) metros medida a partir da caixa de ligação ou o padrão até o eixo da rede existente.

§ 1º Ficará a cargo do USUÁRIO a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, conforme política de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º Caso a distância prevista no “caput” deste artigo seja maior, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá cobrar do usuário os custos decorrentes da extensão adicional de ramal, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e aprovados pela AGR.

§ 3º As instalações resultantes das obras referidas no § 2º deste artigo passarão, sem qualquer ressarcimento, a integrar a rede pública.

§ 4º Nos casos de condomínios, o PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá água em uma única ligação e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos incorporadores e/ou condôminos.

§ 5º Em casos especiais através de celebração de contrato com o USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá adotar outros critérios, observada a sua viabilidade técnica / econômica.

§ 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS instalará o ramal predial de água, 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.

§ 7º A caixa de ligação de esgoto será instalada pelo USUÁRIO no imóvel em local de fácil acesso, conforme política de ligação de esgoto.

§ 8º No caso do USUÁRIO não executar a caixa de ligação de esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇOS o notificará, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, para providenciar, no prazo de máximo de 90 (noventa) dias, as instalações de sua responsabilidade.

§ 9º Não atendida a notificação prevista no § 8º deste artigo e existindo viabilidade técnica no passeio público, o PRESTADOR DE SERVIÇOS executará, com ônus para o USUÁRIO, a caixa de ligação de esgoto.

§ 10. Não sendo possível executar a caixa de ligação de esgoto no passeio público, e havendo recusa do USUÁRIO de executá-la na parte interna, o imóvel, para fim de cobrança de tarifa, será considerado como ligado a rede pública de coleta de esgoto.

## CAPÍTULO VIII DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Art. 26. O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracteriza negócio jurídico de natureza contratual e o USUÁRIO e/ou o proprietário do imóvel é o responsável pelo pagamento das tarifas a partir da ligação a rede e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

§ 1º As ligações de água e/ou de esgoto são obrigatórias e o USUÁRIO, a partir das condições dadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, deverá fazer a interligação.

§ 2º O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para os USUÁRIOS em geral será formalizado através do Contrato de Adesão.

§ 3º É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou de 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, quando houver atendimento específico e diferenciado;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o art. 50 desta Resolução;

III - quando os despejos não domésticos não puderem ser lançados “in natura” na rede de esgotos.

IV - quando, para o abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha que fazer investimento específico, desde que fora ou

intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão;

V - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas juntamente com a administração do condomínio as responsabilidades e critérios de rateio, respeitada a decisão da Assembléia dos Condôminos;

VI - quando o usuário para atendimento de seu pedido de ligação tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou da melhoria da rede pública de distribuição água e/ ou da rede coletora de esgoto, no caso previsto no inciso II, do art. 7º desta Resolução.

Art. 27. O contrato de abastecimento de água e/ou o contrato de esgotamento sanitário para os casos previstos no art. 26 desta Resolução deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

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

II - volume contratado de água e/ou de esgoto;

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

IV - data de início do fornecimento e prazo de vigência;

V - critérios de rescisão;

VI - quando, para abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇOS tiver que fazer investimento específico, devendo o contrato dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento

## CAPÍTULO IX DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 28. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto em rede de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 29 desta Resolução:

I - em área urbana:

a) 4 (quatro) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;

b) 6 (seis) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II - em área rural:

a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;

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

§ 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.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, deverá informar por escrito ao interessado o motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 29. O PRESTADOR DE SERVIÇOS terá o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar por escrito ao interessado o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, 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 distribuição e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.

Art. 30. Satisfeitas pelo interessado as condições locais estabelecidas na legislação vigente, o PRESTADOR DE SERVIÇOS terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras previstas no artigo art. 29 desta Resolução, desde que exista viabilidade técnica, financeira e disponibilidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Art. 31. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo pelas partes.

Art. 32. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá estabelecer os prazos não definidos nesta Resolução para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados.

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

§ 2º Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, levando em conta as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 33. 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 outorgada a servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;

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, por meio de carta registrada com aviso de recebimento.

§ 2º Os prazos continuarão a fluir depois de removido o impedimento.

## CAPÍTULO X DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 34. 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 posturas 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. 35. As instalações de água, a jusante do ponto de entrega, e as instalações de esgoto, a montante do ponto de coleta, serão efetuadas às expensas do USUÁRIO, bem como sua conservação, podendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS inspecioná-las.

Art. 36. É vedado:

I - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

III - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem ou possam contaminar o abastecimento público de água;

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

V - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação, excluindo os casos com solução técnica aprovada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

VI - o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água.

Art. 37. Os imóveis ou parte dos mesmos poderão ter abastecimento direto de água, desde que a entrada da tubulação alimentadora do reservatório superior esteja a uma altura máxima de 7,0 (sete) metros acima do nível do eixo da via pública.

Parágrafo único. Nos demais casos, quando for necessária a utilização de bombeamento, o USUÁRIO se responsabilizará pela construção, operação e manutenção da respectiva estação elevatória, obedecidas as especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 38. As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede do PRESTADOR DE SERVIÇOS, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 39. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto, inclusive os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessitar de tratamento prévio deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

## CAPÍTULO XI DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 40. Os ramais prediais serão assentados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS com ônus para o USUÁRIO, observado o disposto nos artigos 19, 20 e 25 desta Resolução.

Art. 41. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando solicitado e justificado, deverá informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora.

Art. 42. O abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário será realizado através de ramal predial para cada unidade usuária, conforme política de ligação do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. Quando, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, houver conveniência de ordem técnica ou comercial, o fornecimento de água e a coleta de esgoto poderão, respectivamente, ser efetuada por mais de um ramal predial.

Art. 43. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.



Art. 44. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, sendo realizada com ônus para o USUÁRIO, quando for por ele solicitada, exceto nos casos de manutenção.

Art. 45. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. A operação e manutenção dos ramais condominiais de esgoto serão de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 46. O USUÁRIO, no caso de alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS as correções necessárias.

Art. 47. É vedado ao USUÁRIO intervir nas redes, no ramal predial e no padrão de ligação de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 48. Os danos causados pela intervenção indevida do USUÁRIO nas redes ou no ramal predial e padrão de ligação de água e/ou de esgoto serão reparados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e a despesa paga pelo USUÁRIO.

Art. 49. A restauração de pavimentação pública, muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo interessado, é de responsabilidade do USUÁRIO.

Parágrafo único. As restaurações de que trata o “caput” deste artigo é de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de sua iniciativa e interesse próprio.

Art. 50. A pedido do interessado e mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá fornecer água bruta através de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do USUÁRIO quanto aos riscos de utilização de água bruta.

## CAPÍTULO XII DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 51. Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, por solicitação do interessado, emitirá o atestado de viabilidade técnica operacional - AVTO, para o sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, condicionando o atendimento aos termos deste documento.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fornecer no atestado de viabilidade técnica operacional - AVTO, as diretrizes para o sistema de abastecimento de água

e/ou sistema de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 2º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito em conformidade com o disposto no § 6º deste artigo.

§ 3º A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS aprovar projeto de abastecimento de água 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.

§ 5º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega e a jusante dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas distribuidoras e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem ligadas.

§ 6º As áreas, instalações e equipamentos destinados aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a que se refere este capítulo, passarão a integrar a rede pública e serão operados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 52. O PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá a licença para a execução dos serviços de que trata este capítulo, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 53. As obras dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de que trata este capítulo, serão custeadas pelo interessado e deverão ser executadas pelo mesmo, sob a fiscalização do PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

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

Art. 54. As interligações das redes de que trata este capítulo às redes dos sistemas de água e/ou de esgotamento sanitário, serão executadas pelo interessado, sob supervisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, depois de aceitas as obras relativas ao projeto aprovado e, quando for o caso, efetivadas a cessão a título gratuito.

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 posturas municipais vigentes.

Art. 55. Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 56. As edificações ou grupamento de edificações internas a uma quadra e situadas em cota:

I - superior ao nível piezométrico da rede de distribuição de água, deverão ser abastecidos através de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II - inferior ao nível da rede coletora de esgoto poderão ser esgotados através de estação elevatória individual ou coletiva.

Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

Art. 57. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no art. 58 desta Resolução.

Art. 58. O abastecimento centralizado de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios obedecerá, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, às seguintes modalidades:

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

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

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

Parágrafo único. 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.

### CAPÍTULO XIII DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE CONSUMO

Art. 59. O PRESTADOR DE SERVIÇOS controlará o consumo de água através do hidrômetro e/ou em casos especiais por limitador de consumo.

§ 1º Todos os hidrômetros e limitadores de consumo deverão ser aprovados conforme as normas técnicas do INMETRO.

§ 2º Todos os hidrômetros antes da instalação deverão ser aferidos, aprovados e lacrados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 60. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias.

Parágrafo único. A indisponibilidade dos hidrômetros não poderá ser invocada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para negar ou retardar a ligação e o início do fornecimento de água.

Art. 61. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem deverão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com a política de ligação de água do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser lacrados e periodicamente inspecionados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante aviso prévio aos USUÁRIOS, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica desta intervenção.

§ 3º A substituição, o redimensionamento e/ou o remanejamento do hidrômetro decorrente de necessidade técnica, incluindo o desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 4º Quando o redimensionamento e/ou remanejamento do hidrômetro for decorrente de alterações ou modificações ocasionadas exclusivamente pelo USUÁRIO, os custos com materiais e serviços serão de sua responsabilidade.

§ 5º Somente o PRESTADOR DE SERVIÇOS ou seu preposto, poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 6º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao USUÁRIO, através de correspondência específica, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 7º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos será executada sempre que necessário pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 8º A substituição do hidrômetro decorrente da violação de seus mecanismos será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, com ônus para o USUÁRIO, desde que comprovada sua responsabilidade.

§ 9º Sendo a substituição de hidrômetros uma decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, os custos relativos às substituições serão de sua responsabilidade, exceto no caso de

modificações ocasionadas pelo USUÁRIO nas instalações ou no consumo.

Art. 62. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e/ou outros componentes, somente poderão ser rompidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇO ou por seu representante legal.

§ 1º Nenhum hidrômetro ou outro componente das instalações de água ou esgoto poderão permanecer sem os lacres.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou lacres instalados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, o USUÁRIO poderá ser multado pela AGR, tendo por base relatório apresentado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 63. O USUÁRIO assegurará ao pessoal do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou seu preposto, o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 64. A verificação periódica dos hidrômetros instalados na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 65. O USUÁRIO poderá requerer a aferição do hidrômetro a qualquer tempo, com ônus, nos casos de aferição com resultado normal.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dia úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao USUÁRIO o acompanhamento do serviço.

§ 2º 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.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá encaminhar ao USUÁRIO o laudo técnico da aferição, informando as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§ 4º Serão considerados em funcionamento normal, os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

#### CAPÍTULO XIV DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 66. O volume de esgoto será o mesmo do consumo de água e incidirá somente sobre os imóveis servidos por sistema de redes coletoras existentes no logradouro público.

Parágrafo único. O volume de esgoto ou de despejo não doméstico, nos casos

em que haja abastecimento próprio de água por parte do USUÁRIO ou em situações comprovadas em que o volume de esgoto é diferente do consumo de água, será faturado por estimativa de consumo, aplicado o percentual de faturamento de esgoto, conforme critérios propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pela AGR.

## CAPÍTULO XV DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 67. O PRESTADOR DE SERVIÇOS classificará a economia de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 68. A fim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao usuário e/ou proprietário informar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o USUÁRIO, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 1º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS 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 vedada a cobrança de diferença de pagamentos efetuados a menor.

§ 3º Em caso de classificação da economia por informação indevida do USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá cobrar a diferença de pagamentos efetuados a menor.

Art. 69. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do USUÁRIO e/ou proprietário do imóvel:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da carteira de identidade, ou, na ausência desta, outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF.

II - número de conta da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

IV - número de economias por categorias;

V - data de início do abastecimento;

VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 36 (trinta) e seis ciclos consecutivos e completos;

VII - código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

Art. 70. Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade econômica caracterizada, conforme os seguintes critérios:

I - cada prédio ou edificação com instalação individualizada;

II - cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;

III - cada apartamento residencial;

IV - cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;

V - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário;

VI - cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum.

Art. 71. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I - social ou baixa renda - economia com fim residencial, caracterizada como “baixa renda” pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS em sua área de concessão, após prévia aprovação da AGR.

II - residencial - economia com fim residencial, diversa da caracterizada no inciso I deste artigo, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominâncias de unidades usuárias residenciais;

III - comercial, serviços e outras atividades - economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

IV - industrial - economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;

V - pública - economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de

esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida na economia;

VI - consumo próprio - economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º Os imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados de acordo com a tabela de classificação de sua categoria.

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial as obras em construção, nos seguintes casos:

a) edificações que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados;

b) conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

§ 3º Depois de concluídas as obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da economia.

§ 4º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, para efeito de classificação o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e a categoria de faturamento, devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada economia.

## CAPÍTULO XVI DA SUSPENSÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 72. O abastecimento de água poderá ser suspenso, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artificios ou qualquer outro meio fraudulento que provoquem alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

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



V - solicitação do USUÁRIO;

VI - violação dos lacres do hidrômetro ou da suspensão do abastecimento.

Art. 73. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante prévia comunicação ao USUÁRIO, poderá suspender o abastecimento de água e/ou interromper a coleta de esgoto:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das faturas;

II - por inobservância no disposto no § 3º, do art. 61, e do art. 63 desta Resolução;

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, depois de concluída a obra atendida por ligação temporária.

§ 1º A comunicação de que trata o “caput” deste artigo deverá ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º A suspensão do abastecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgoto somente poderá ser realizada em dias úteis.

§ 3º - É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS interromper a prestação dos serviços por débitos vencidos ou por impedimento de acesso ao imóvel que não foram notificados.

§ 4º As comunicações e as notificações formais devem ser escritas de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 5º Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá efetuar a religação sem ônus para o USUÁRIO, no prazo máximo de 6 (seis) horas.

§ 6º Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e/ou da interrupção.

§ 7º No caso de suspensão indevida do fornecimento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao USUÁRIO, o maior valor dentre:

I - o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência;

II - 10% (dez por cento) do valor líquido da fatura média.

Art. 74. A suspensão por falta de pagamento do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto, ao USUÁRIO que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo deverá ser comunicada com antecedência de 30 (trinta)

dias à AGR, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

§ 1º Entende-se como serviço público ou essencial à população, as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

I - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;

II - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

III - estabelecimentos de saúde;

IV - instituições educacionais;

V - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;

VI - posto policial, delegacia, corpo de bombeiros, cadeias ou penitenciárias;

VII - aeroportos e terminais de transporte de passageiros.

§ 2º Os casos de serviços públicos ou essenciais à população, não especificados no § 1º deste artigo, serão analisados criteriosamente pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e comunicados à AGR.

§ 3º A suspensão do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto sem comunicar à AGR, nos casos previstos neste artigo, configura-se como suspensão e/ou interrupção indevida.

Art. 75. Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados das redes públicas:

I - por interesse do USUÁRIO, através de pedido formal, observado o cumprimento das obrigações previstas em contrato e na legislação pertinente;

II - por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS nos seguintes casos:

a) interrupção da ligação por atraso de pagamento superior a 60 (sessenta) dias;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais;

d) lançamento de despejos que exijam tratamento prévio na rede de esgotos.

e) por prática de ligação clandestina.

§ 1º Nos casos de pedido para supressão de ramal de esgoto, o USUÁRIO

deverá apresentar a autorização dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

§ 2º Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º O término da relação contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO será efetivada com o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e/ou de esgoto.

Art. 76. As despesas com o desligamento, a interrupção e/ou com o restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto é de responsabilidade do USUÁRIO e/ou do proprietário do imóvel.

Art. 77. Fica vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS suspender o abastecimento de água e/ou interromper a coleta de esgotos após às 12 (doze) horas das sextas-feiras ou de véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

## CAPÍTULO XVII DA RELIGAÇÃO

Art. 78. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 79. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o PRESTADOR DE SERVIÇOS restabelecerá o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 80. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 6 (seis) horas, para dias úteis e de até 12 (doze) horas para feriados, finais de semana e para solicitações após as 18 (dezoito) horas nos dias úteis, entre o pedido de religação e o atendimento, com ônus para o USUÁRIO.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS ao adotar a religação de urgência deverá:

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

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

Art. 81. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter, por um período mínimo de 1 (um) ano, o registro dos valores cobrados e dos horários da solicitação dos serviços de religação e sua execução.

## CAPÍTULO XVIII DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ISENÇÕES TARIFÁRIAS

Art. 82. Os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão remunerados através do pagamento de tarifas pelo USUÁRIO, reajustáveis nos termos das normas legais, regulamentares, pactuadas e aprovadas pela AGR.

§ 1º O valor da tarifa de coleta de esgoto será calculado com base no percentual da tarifa de água, conforme estrutura tarifária vigente.

§ 2º Em casos específicos, quando houver tratamento ou outras situações especiais, poderá ser aplicado outro percentual proposto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que autorizado pela AGR.

Art. 83. A estrutura tarifária representa a distribuição de tarifas por categoria e por faixa de consumo, com vistas à obtenção de uma tarifa média, de forma a compatibilizar os aspectos econômicos e financeiros com os objetivos sociais, mantendo-se uma tarifa módica e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 84. A tarifa de despejo não doméstico poderá levar em conta percentuais relativos à carga poluidora do efluente.

Art. 85. Não serão admitidas isenções de pagamento das tarifas de água e esgoto, mesmo quando devidas por órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, da administração direta e/ou indireta.

## CAPÍTULO XIX DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

Art. 86. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas;

II - não medidas.

Art. 87. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior conforme ciclo de faturamento.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses com valores corretamente medidos.

§ 2º O procedimento previsto no § 1º deste artigo somente poderá ser aplicado por 6 (seis) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS comunicar por escrito ao USUÁRIO a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º No caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro;

II - a adoção do consumo estimado, mínimo, médio, limite superior ou informado, comunicando ao USUÁRIO na fatura, a forma de cálculo utilizada, conforme critérios estabelecidos pelo PRESTADOR e aprovados pela AGR.

§ 4º Após o sexto ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimado, o PRESTADOR DE SERVIÇOS somente poderá faturar 50% (cinquenta por cento) do consumo médio nos ciclos subseqüentes, exceto nos casos em que o USUÁRIO fornecer motivos para a impossibilidade de realização da leitura, sem possibilidade de promover futura compensação, caso se verificarem saldos positivos entre os valores medidos e faturados.

§ 5º No faturamento subseqüente à remoção do impedimento, efetuado até o sexto ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

§ 6º No caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base o primeiro ciclo de faturamento, ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo equipamento de medição, observado o disposto no § 1º deste artigo.

Art. 88. O PRESTADOR DE SERVIÇOS efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados a partir do segundo faturamento o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela AGR.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 5 (cinco) dias.

§ 2º Havendo necessidade de reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 5 (cinco) dias e no máximo de 47 (quarenta e sete) dias, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS comunicar por escrito aos USUÁRIOS, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar na fatura, a data provável para a realização da próxima leitura.

§ 4º 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.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento conforme cronograma mensal de atividade.

Art. 89. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 1000 (mil) ligações;

II - em economias com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 20m<sup>3</sup> (vinte metros cúbicos);

III - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

Parágrafo único. A adoção deste procedimento deve ser precedida de divulgação aos USUÁRIOS, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 90. Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, conforme tabela de subcategorias de acordo com normas técnicas da ABNT, apresentada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que aprovada pela AGR.

Parágrafo único. Nos imóveis atendidos com rede de distribuição de água tratada do PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos quais, pela legislação vigente, seja vedada a utilização de fonte alternativa de abastecimento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS notificará a autoridade competente para as providências legais cabíveis.

## CAPÍTULO XXI DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 91. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e outros serviços serão pagas pelo USUÁRIO através de faturas emitidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º As faturas serão apresentadas em intervalos regulares ao USUÁRIO, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá orientar o USUÁRIO quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos de problemas na emissão da via original ou incorreções no faturamento, emitirá sem ônus para o USUÁRIO a segunda via da fatura.

Art. 92. A fatura deverá ser entregue, prioritariamente, no endereço da unidade usuária até a data estabelecida para sua apresentação.

§ 1º A fatura deverá ser entregue com antecedência mínima de 10 (dez) dias de seu vencimento.

§ 2º Na contagem do prazo previsto no § 1º deste artigo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o dia do vencimento.

Art. 93. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do USUÁRIO;

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

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do hidrômetro;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de apresentação da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

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

XI - discriminação do serviço prestado;

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento, com informação de fatura vencida;

XIV - IQA - indicador de qualidade da água potável;

XV - ITE - indicador de tratamento de esgotos;

XVI - o número do telefone da Ouvidoria e o endereço eletrônico da AGR;

XVII - o número do telefone da Ouvidoria e o endereço eletrônico do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS incluir na fatura outras informações técnicas e de propagandas comerciais julgadas pertinentes, desde que não prejudique a divulgação das informações obrigatórias.

§ 2º É vedado, em qualquer hipótese, a divulgação de mensagens político-partidárias.

Art. 94. Das faturas emitidas caberá reclamação pelo USUÁRIO.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá ao USUÁRIO a data e o número do protocolo da reclamação e deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, o seu posicionamento acerca da reclamação, emitindo nova fatura, se for o caso.

§ 2º O USUÁRIO, caso não concorde com o posicionamento do PRESTADOR DE SERVIÇOS, deverá, caso queira, reclamar à Ouvidoria da AGR, fornecendo a data e o número do protocolo referido no § 1º deste artigo.

§ 3º Acontecendo o previsto no § 2º deste artigo, a Ouvidoria da AGR procederá, em até 30 (trinta) dias, o devido processo de mediação entre as partes.

Art. 95. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do USUÁRIO, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 96. As faturas não quitadas até a data de seu vencimento sofrerão acréscimos de multa de 2%, juros de 0,5% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Parágrafo único. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de débitos anteriores.

Art. 97. Após o pagamento da fatura, o USUÁRIO poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos e nela incluídos, acrescidos de multa de 2%, juros de 0,5% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Art. 98. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o PRESTADOR DE SERVIÇOS iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

Art. 99. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e



Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias ou de acordo com a política específica de individualização de ligação.

Art. 100. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do USUÁRIO ou por iniciativa do PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - suspensão do abastecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgoto;

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pela AGR.

Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura não terá efeito retroativo e vigorará a partir da data de sua anotação no cadastro do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 101. O USUÁRIO com débitos resultantes da prestação dos serviços poderá:

I - parcelar seus débitos, segundo critério proposto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pela AGR;

II - beneficiado com o parcelamento previsto no inciso I deste artigo, o USUÁRIO deverá ter seus serviços restabelecidos;

III - ser, depois de esgotadas as medidas administrativas, acionado judicialmente para recebimento dos débitos;

IV - ter, na forma legal, seu nome inscrito nas instituições de proteção ao crédito.

## CAPÍTULO XXII DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 102. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, no caso de faturamento de valores incorretos de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - no faturamento a menor, não poderá cobrar a diferença;

II - no faturamento a maior, devolver ao USUÁRIO a quantia recebida

indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente.

Parágrafo único. A devolução prevista no inciso II deste artigo deverá ser compensada na fatura subsequente ou devolvida em moeda corrente se por opção do USUÁRIO.

Art. 103. Para calcular as diferenças a cobrar ou a devolver, aplicar-se-á as tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, acrescidas de multa de 2%, juros de 0,5% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Parágrafo único. Quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 104. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar por escrito ao USUÁRIO quanto:

I - a irregularidade constatada;

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

III - os elementos de apuração da irregularidade;

IV - os critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - a tarifa utilizada.

VI - o direito de reclamação previsto nos § 1º e § 3º deste artigo;

§ 1º No caso de discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o USUÁRIO poderá apresentar reclamação junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá deliberar sobre a reclamação, no prazo de até 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento, comunicando ao USUÁRIO a sua decisão.

§ 3º Da decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS caberá reclamação à AGR, que deliberará sobre os efeitos do pedido em até 30 (trinta) dias, comunicando sua deliberação ao USUÁRIO e ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 4º Em todos os casos, antes de sua deliberação, a AGR convocará o USUÁRIO e o PRESTADOR DE SERVIÇOS para mediação objetivando eventual acordo.

§ 5º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS providenciará a devolução do indébito por valor igual

ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 105. Nos casos de alto consumo de água proveniente de vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá:

I - na primeira referência onde foi constatada a ocorrência, refaturar por até 2 (duas) vezes a média dos últimos 6 (seis) meses.

II - na segunda referência, detectado, ainda, o consumo excedente, refaturar pela média de consumo dos últimos 6 (seis) meses acrescida de metade do consumo excedente.

III - a partir da terceira referência, faturar pelo consumo medido, assumindo o usuário o ônus pelo vazamento.

§ 1º Não será realizado o refaturamento previsto neste artigo, quando o consumo excedente for menor que 2 (duas) vezes a média dos últimos 6 (seis) meses.

§ 2º Para ter direito ao refaturamento previsto neste artigo, o USUÁRIO deverá comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, a ocorrência do vazamento oculto, informar as providências tomadas e comprovar o seu o reparo.

§ 3º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS vistoriar o imóvel para comprovar a ocorrência do vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º Comprovado o vazamento previsto neste artigo, a tarifa de esgoto será fixada com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 5º O USUÁRIO perderá o direito ao refaturamento previsto neste artigo, nos casos comprovados de má-fé ou de negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

### CAPÍTULO XXIII OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 106. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que requeridos poderá cobrar dos USUÁRIOS os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no art. 59 desta Resolução;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - outros serviços disponibilizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que aprovados pela AGR.

§ 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada em atendimento a pedido de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto.

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida de serviço efetivamente realizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º A cobrança de qualquer serviço obrigará o PRESTADOR DE SERVIÇOS a implantá-lo em toda sua área de concessão, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS cobrar dos USUÁRIOS enquadrados na categoria residencial social pelo serviço previsto no inciso IV deste artigo.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, excluindo-se o caso de emissão de segunda via de fatura, deverá manter os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, por um período mínimo de 12 (doze) meses.

§ 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá propor a AGR a sua “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” à AGR, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar conveniente, para ser analisada, aprovada e disponibilizada aos USUÁRIOS.

§ 7º A tabela prevista no § 6º deste artigo, em local de fácil visualização, deverá estar acessível aos USUÁRIOS nos postos de atendimento.

#### CAPÍTULO XXIV DAS RESPONSABILIDADES, INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 107. É de responsabilidade do USUÁRIO e/ou proprietário a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS não será responsável, ainda que tenha procedido 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 entrada de água.

Art. 108 O USUÁRIO e/ou proprietário 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, conforme política de ligação de água.

Art. 109. 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 a natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; ou

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 110. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do USUÁRIO, a qualquer dos fatos seguintes:

I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de água e/ou de esgotamento sanitário;

II - intervenção nos ramais prediais e no padrão de ligação de água;

III - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

IV - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público ou de ligação específica para jardim ou piscinas;

V - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

VI - uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

VII - reincidência, após notificação formal, no desperdício de água.

VIII - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

IX - lançamento na rede coletora de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio;

X - impedir sem justificativa a realização de vistorias ou a inspeção por empregados do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou de seu preposto;

XI - adulterar documentos do PRESTADOR DE SERVIÇOS em benefício próprio ou de terceiros;

XII - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei, regulamento e nesta Resolução.

Parágrafo único. Constada e documentada a infração o PRESTADOR DE SERVIÇOS representara à AGR contra o infrator, para lavratura do devido auto de infração.

Art. 111. Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa à AGR, consignada no auto de infração.

Parágrafo único. A multa será de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) em conformidade com o disposto na Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e/ ou na Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, com suas modificações posteriores.

Art. 112. Constatada a violação dos equipamentos e instalações de medição através de inspeção, que tenha induzido o PRESTADOR DE SERVIÇOS a erro de faturamento, serão adotados 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) número de conta da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade;
- i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do USUÁRIO presente e sua respectiva identificação;
- j) assinatura do servidor do PRESTADOR DE SERVIÇOS;

II - uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao USUÁRIO;

III - caso haja recusa na assinatura e no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, ou não seja encontrado USUÁRIO no local, o fato será certificado no verso

do documento, que será remetido posteriormente ao responsável pela unidade usuária, através de carta registrada com aviso de recebimento.

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

V - proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados na seguinte forma:

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

b) na impossibilidade do emprego do critério previsto na alínea “a”, do inciso V deste artigo, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, do inciso V deste artigo, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e atividades nela desenvolvidas;

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do USUÁRIO ou de seu representante legal ou, na ausência deste último, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o PRESTADOR DE SERVIÇOS, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado.

VII - informar ao USUÁRIO com 3 (três) dias de antecedência a data para a realização de aferição do hidrômetro, quando tal procedimento for necessário para constatar a violação.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá enviar à AGR em até 5 (cinco) dias o “Termo de Ocorrência de Irregularidade” para a abertura do processo administrativo contra o USUÁRIO infrator, com a lavratura do auto de infração correspondente.

§ 2º É assegurado ao infrator o direito de apresentar defesa à AGR, referente ao auto de infração a ele aplicado, no prazo de 10 (dez) dias contados da data de recebimento da devida notificação.

§ 3º Da decisão da Diretoria Executiva poderá ser interposto recurso ao Conselho de Gestão da AGR no prazo de 10 (dez) dias.

§ 4º O recurso de que trata este artigo poderá ter efeito suspensivo, a critério do Presidente da AGR.

Art. 113. Nos casos referidos no inciso VI do artigo anterior, após a suspensão do serviço, se houver religação à revelia do PRESTADOR DE SERVIÇOS, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das diferenças de consumo e serviços, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá efetuar nova suspensão e será aplicada nova multa referente à violação do corte pela AGR.

II - se após 30 (trinta) dias o USUÁRIO ou proprietário do imóvel não regularizar sua situação junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, com o pagamento da diferença de consumo e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Parágrafo único. Quando não tiver conta cadastrada para o USUÁRIO proprietário do imóvel, deverá ser feita a inclusão da conta, bem como os lançamentos dos valores devidos pela irregularidade.

Art. 114. Para fins deste capítulo, se comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento clandestino de água por terceiros, ligação clandestina, religião à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos nas instalações do PRESTADOR DE SERVIÇOS, caberá ao respectivo infrator e/ou USUÁRIO beneficiado, a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, além de multa pela AGR.

## CAPITULO XXVI DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 115. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema de abastecimento de água ou do sistema de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e segurança.

§ 1º No cumprimento dos itens limpeza, conservação, manutenção e organização, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tomar as providências necessárias para garantir as condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar a perda de água.

§ 2º No quesito segurança deverá observar os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros aos sistemas, com a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

§ 3º Todo reparo, medida, melhoramento, substituição e modificação deverá estar descrito em um plano de emergência, previamente aprovado pela AGR.

Art. 116. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá limpar e desinfetar periodicamente os reservatórios de distribuição e acumulação, conforme instrução normativa por ele editada e aprovada pela AGR.

§ 1º A realização da limpeza dos reservatórios deverá ser registrada em



documento específico.

§ 2º Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios deverão ser dispostos em local adequado.

Art. 117. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá capacitar e/ou atualizar periodicamente o seu quadro de pessoal técnico, envolvido diretamente na prestação dos serviços aos usuários.

Art. 118. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição em seus sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Ao utilizar-se de meios estimativos de medição de vazão, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá realizar medição periódica a cada intervalo de 6 (seis) horas e registrar em relatório específico.

Art. 119. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá organizar e atualizar as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com registro obrigatório na seguinte forma:

I - cadastro dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações ou desativações.

II - registro atualizado do funcionamento das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

III - registro das ocorrências no sistema de abastecimento de água e/ou no de esgotamento sanitário, contendo as possíveis causas e as providências adotadas para solução dos problemas resultantes.

IV - operar e manter as instalações dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sempre com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos devidamente atualizados.

## CAPÍTULO XXVII DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 120. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços aprovada pela AGR.

Parágrafo único. Nos casos especiais comunicar, no prazo de 10 (dez) dias, ao USUÁRIO sobre as providências adotadas, salvo outras determinações expedidas pela AGR.

Art. 121. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, bem como de Ouvidoria, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus USUÁRIOS e que possibilite o atendimento de suas solicitações e reclamações de forma integrada e organizada.

§ 1º Por estrutura adequada entende-se aquela que possibilite ao USUÁRIO ser atendido no município onde reside em todas suas solicitações, reclamações e ter acesso a todos os serviços disponíveis.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá garantir a qualidade do atendimento nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e de esgoto não propiciarem um atendimento adequado.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, na forma legal, deverá dispensar atendimento prioritário as pessoas portadoras de deficiência física, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, através de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS ao receber a solicitação ou reclamação deverá informar ao USUÁRIO a data e o número do protocolo de atendimento.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, com a anotação da data e do motivo, deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários.

Art. 122. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar no prazo de 10 (dez) dias ao USUÁRIO, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas.

Art. 123. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prestar todas as informações do serviço solicitadas pelo USUÁRIO, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data do ato que as houver editado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Art. 124. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor nos locais de atendimento, de funcionários e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos USUÁRIOS.

Art. 125. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prestar atendimento presencial ao público através de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado e remoto através da internet e de telefone 0800 gratuito.

Parágrafo único. A capacitação e/ou atualização dos atendentes deverá ser realizada a cada 2 (dois) anos e comprovada através de documento hábil, de forma a garantir a prestação de serviço adequado aos usuários.

Art. 126. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, em caráter permanente, deverá desenvolver campanhas visando informar ao USUÁRIO sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, esclarecer seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

## CAPÍTULO XXVIII DAS RESPONSABILIDADES DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS E DAS SANÇÕES A ELAS APLICÁVEIS

Art. 127. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela prestação de serviços adequados 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.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos do art. 72 e do art. 73 desta Resolução.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá elaborar e apresentar à AGR, plano de emergência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema.

Art. 128. Na prestação do serviço público 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, por ventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do fechamento ou da definição do processo.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador.

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 129. São aplicáveis aos PRESTADORES DE SERVIÇOS as penalidades previstas na Resolução nº 231, de 15 de dezembro de 2005, do Conselho de Gestão da AGR, referente às infrações nela previstas, tendo por base as Leis nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, com suas modificações posteriores.

## CAPÍTULO XXIX DA RESCISÃO CONTRATUAL

Art. 130. A rescisão contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o

USUÁRIO dar-se-á nas seguintes condições:

I - por ação do USUÁRIO, através de pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos;

II - por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, no caso de pedido de ligação formulado por novo interessado para a mesma unidade usuária, desde que não haja débitos referentes ao respectivo imóvel;

III - no caso de mudança na propriedade do imóvel.

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

### CAPÍTULO XXX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 131. A fiscalização da AGR, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços prestados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, emitirá relatório:

I - de conformidade, quando não forem observadas irregularidades no funcionamento das instalações ou na prestação do serviço;

II - de não-conformidade do funcionamento das instalações ou na prestação do serviço.

§ 1º Ocorrendo não-conformidades a AGR dará ao PRESTADOR DE SERVIÇOS prazo para resolvê-las.

§ 2º Vencido o prazo dado e se não resolvida a não-conformidade o PRESTADOR DE SERVIÇOS sofrerá sanções estabelecidas na Resolução nº 231, de 15 de dezembro de 2005, do Conselho de Gestão da AGR.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS ao ser fiscalizado pela AGR deverá facilitar o acesso às suas instalações, bem como a quaisquer documentos ou informações pertinentes ao objeto da fiscalização.

Art. 132. O PRESTADOR DE SERVIÇOS a requerimento do USUÁRIO e se necessário para a concessão do termo de habite-se pelo órgão municipal competente, fornecerá a declaração de que:

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

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

III - na testada do imóvel não passa rede pública distribuidora de água e/ou coletora de esgotos, não se aplicando, neste caso, o previsto no art. 5º desta Resolução.

Art. 133. Os USUÁRIOS poderão receber ação de inspeção do PRESTADOR DE SERVIÇOS, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 134. Os USUÁRIOS do PRESTADOR DE SERVIÇOS terão a sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgotos Sanitários do PRESTADOR DE SERVIÇOS, para conhecimento ou consulta.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fornecer exemplar desta Resolução, gratuitamente, quando solicitado pelo USUÁRIO.

Art. 135. 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, denúncias e reclamações ao PRESTADOR DE SERVIÇOS ou à AGR, assim como poderão ser solicitados a cooperar na atividade de inspeção dos PRESTADORES DE SERVIÇOS e nas de fiscalização da AGR.

Art. 136. O direito das partes, PRESTADOR DE SERVIÇOS e USUÁRIOS, de reclamarem com base nos serviços de que trata esta Resolução, caduca em 90 (noventa) dias, contados a partir da data da efetiva prestação dos serviços.

Art. 137. Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 138. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Art. 139. O PRESTADOR DE SERVIÇOS pagará à AGR a Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - TRCF, nos termos do art. 24, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, alterado pela Lei nº 14.375, de 27 de dezembro de 2002 e pela Lei nº 16.653, de 23 de julho de 2009, bem como na Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, e modificações posteriores.

Art. 140. Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pela Diretoria Executiva da AGR;

Art. 141. Revogar a Resolução nº 289, de 08 de maio de 2003, do Conselho de Gestão da AGR.

Art. 142. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho de Gestão da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 29 dias do mês de dezembro de 2009.

Wanderlino Teixeira de Carvalho  
Vice – Presidente

(PUBLICADA NO D. O. Nº 20.772, DE 05 DE JANEIRO DE 2010)