

RESOLUÇÃO Nº 1789/2009 – DE

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

A DIRETORIA EXECUTIVA 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 o artigo 1º, § 2º, inciso XIV, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999, que dispõe sobre a competência da AGR em fiscalizar o serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto;

Considerando que o Decreto nº 5.292, de 18 de outubro de 2000, normatiza a ação da AGR sobre as atividades da empresa SANEAMENTO DE GOIÁS S/A - SANEAGO;

Considerando o artigo 24, § 2º, I, “b”, II, “b”, § 4º, II, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, alterado pela Lei nº 14.375, de 27 de dezembro de 2002;

Considerando o disposto na 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 Decreto nº 6.276 que regulamenta a Lei nº 14.939;

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 a legislação estadual aplicável;

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

Considerando que compete à AGR, zelar e manter a qualidade, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e universalidade dos serviços públicos por ela regulados, controlados e fiscalizados, dentre eles, o de abastecimento de água e esgotamento sanitário (coleta, afastamento e tratamento de esgoto),

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 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 a SANEAMENTO DE GOIÁS S/A – SANEAGO e demais PRESTADORES DE SERVIÇOS regulados pela AGR, por força de lei ou convênio.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 2º - Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS de abastecimento de água e 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 e comercialização dos serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão, ou programa, de cada município.

CAPÍTULO III DA TERMINOLOGIA

Art. 3º - Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Resolução:

I - abastecimento de água - distribuição de água potável ao USUÁRIO final, através de ligações à rede distribuidora, após submetida a tratamento prévio;

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 - 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;

VII - CESAN - Conselho Estadual de Saneamento, criado pela Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004;

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

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

X - composição tarifária - conjunto dos parâmetros levados em consideração para a determinação dos custos unitários dos serviços públicos de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, conforme legislação específica;

XI - contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário - instrumento pelo qual o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais do serviço;

XII - 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;

XIII – despejo doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins residenciais;

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

XIV- 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 esgotamento sanitário;

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

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

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

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

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

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

XXI - 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;

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

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

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

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

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

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

XXVIII - 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;

XXIX - 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;

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

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

XXXII - PRESTADOR DE SERVIÇOS - pessoa física, 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 regulatória da **AGR**;

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

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

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

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

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

XXXVIII - 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;

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

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

XLI - SANEAGO - Saneamento de Goiás S/A.;

XLII - 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;

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

XLIV - tarifa de água - preço correspondente ao volume-de m³ (metro cúbico) de água fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com cada faixa/categoria de consumo;

XLV - tarifa de esgoto - preço correspondente ao volume de m³ (metro cúbico) de esgoto coletado/afastado e de tratamento executado pelo prestador de serviço, de acordo com cada faixa/categoria de consumo;

XLVI - 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;

XLVII - 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 e regulamentares;

XLVIII - 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 esgoto deverá ser feito por iniciativa do interessado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante contrato firmado ou de adesão, conforme o caso, ficando o interessado responsável pelo pagamento dos serviços prestados.

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

I - obrigatoriedade de:

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

b) apresentar documentos que comprovem propriedade ou posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas;

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

e) instalar em locais apropriados 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 os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; e

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

Parágrafo único - Na obrigação da alínea b deste artigo, o prestador poderá definir procedimento diferenciado para casos especiais, mediante homologação da AGR;

II - eventual necessidade de:

a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou do USUÁRIO, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

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

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

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

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

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 de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 3º - As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 5º - Toda edificação permanente urbana com condições de habitabilidade, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

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;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

§ 1º - O pagamento previsto na hipótese do inciso II 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 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 esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução.

Art. 10 - As ligações de água ou esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente 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 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 esgoto.

§ 1º - No caso de inexistência de rede de distribuição de água e/ou coletora de esgotos em frente a unidade usuária, o PRESTADOR DE SERVIÇOS tomará, a seu exclusivo encargo, a execução da extensão da rede de água e/ou 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 ponto de conexão do ramal de esgoto.

§ 2º - Caso seja necessária a realização de extensão de rede com distância superior a 20 (vinte) metros, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá cobrar do USUÁRIO os custos decorrentes da extensão adicional da rede pública de água ou esgoto, conforme “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” vigente, e conforme 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 deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

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

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

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

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

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

§ 3º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

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

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

Parágrafo único - Deverá, ainda, o interessado para ser efetuada sua ligação:

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

II - efetuar o pagamento dos orçamentos respectivos, conforme os § 2º e § 3º do art. 17;

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 ou não para a ligação definitiva.

Art. 20 - Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes de água e/ou 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, antes de iniciada a obra, deverá solicitar a regularização da ligação, observando o estabelecido no art. 24, 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 esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o solicitante 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, 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, deverá ser procedida, a cargo do USUÁRIO, 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 viabilidade técnica e apresentar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS para aprovação, antes do início das obras.

Art. 25 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS executará o ramal predial de água ou 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 seja maior, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá cobrar do usuário os custos decorrentes da extensão adicional de ramal, adotando critérios de cálculo preestabelecidos pelo PRESTADOR e aprovados pela **AGR**.

§ 3º - As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento.

§ 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 - Caso o USUÁRIO não execute a caixa de ligação, a SANEAGO o notificará, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, a providenciar, no prazo de máximo de 90 (noventa) dias, as instalações de sua responsabilidade.

§ 9º - Havendo viabilidade técnica no passeio público e não atendida a notificação do parágrafo anterior, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, decorrido o prazo determinado no parágrafo anterior, executará a caixa de ligação de esgoto, com ônus ao usuário.

§ 10 - Não sendo possível executar a caixa de ligação 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, responsabilizando, o USUÁRIO e/ou proprietário atual do imóvel, pelo seu pagamento a partir da disponibilização e habilitação da rede e condições de ligação, conforme legislação vigente.

§ 1º - As ligações de água/esgoto são obrigatórias, conforme lei federal, devendo o usuário fazer a interligação, a partir das condições dadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º - Para os USUÁRIOS em geral será feito um contrato padrão denominado Contrato de Adesão. § 3º - É obrigatória a celebração de contrato firmado de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores, quando houver atendimento específico e diferenciado;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o art. 48;

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; e

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

Art. 27 - O contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário, para os casos acima especificados, deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

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

VI - quando, para o abastecimento de água e/ou 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 coleta de esgoto em rede de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 29:

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 - Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 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 ao interessado, por escrito, 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 estabelecidas na legislação vigente, o PRESTADOR DE SERVIÇOS terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade 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 prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1º - Os prazos para a execução dos serviços referidos no "caput" deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada 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; e

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

§ 1º - Havendo suspensão da contagem do prazo, o USUÁRIO deverá ser informado, por meio de carta registrada com aviso de recebimento.

§ 2º - Os prazos continuarão a fluir logo após 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 fiscalizá-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 casos com solução técnica aprovada pelo setor competente do PRESTADOR;

VI - o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas nesta Resolução.

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, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

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

CAPÍTULO 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 - Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando solicitado e justificado, 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 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 efetuados 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 - Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o USUÁRIO 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, por conta do USUÁRIO, cabendo-lhe a penalidade prevista no art. 130 desta Resolução.

Art. 49 - A restauração de pavimentação pública, muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo USUÁRIO em particular, será de responsabilidade do mesmo.

Parágrafo único - As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS nos casos de manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse do próprio PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 50 - A pedido do USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá fornecer água bruta, mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, 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 emitirá o documento atestado de viabilidade técnica operacional - AVTO, para o sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, por solicitação do interessado, condicionando o atendimento aos termos deste documento.

§ 1º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fornecer as diretrizes através do atestado de viabilidade técnica operacional - AVTO, 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 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 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS não aprovará 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 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 as seções 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.

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, DOS LIMITADORES DE CONSUMO

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

§ 1º - Todos os hidrômetros e limitadores de consumo serão aprovados conforme normas técnicas do INMETRO.

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

§ 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, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitada a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que o usuário deve providenciar as instalações de sua responsabilidade e/ou proceder as adequações necessárias.

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 serão 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 devidamente 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 de intervir nos mesmos.

§ 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 - No caso descrito no § 2º deste artigo, quando a realização do redimensionamento e/ou remanejamento do hidrômetro for decorrente de alterações ou modificações ocasionadas exclusivamente pelo usuário, os custos com materiais e serviços correrão por conta deste.

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

§ 6º - A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao USUÁRIO, 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 pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, sempre que necessário, 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, além das penalidades previstas, desde que comprovada sua responsabilidade.

§ 9º - Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, exceto no caso que tal alteração seja decorrente de modificações, nas instalações ou no consumo, ocasionadas pelo usuário.

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 devidos 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, poderá ser cobrado multa, cujo valor deverá ser definido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovado pela AGR.

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 aferição a qualquer tempo, com ônus, nos casos de aferição com resultado normal.

§ 1º A concessionária deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dia úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao consumidor 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, 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 homologados 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 trinta dias após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º - Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

§ 3º - Em caso de classificação da economia por informação indevida do usuário a empresa poderá cobrar o ressarcimento dos valores cobrados 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 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 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, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria devendo ser submetida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS à prévia aprovação da **AGR**.

II - residencial - economia com fim residencial, diversa do inciso anterior, 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 predominância 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 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 esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º - Todos 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 - Após 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 ESGOTAMENTO SANITÁRIO

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

I - utilização de artifícios 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 do art. 61, § 3º e do art. 63;

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após 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, objeto deste artigo, somente poderá ser realizada em dias úteis.

§ 3º - É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou impedimento de acesso anterior pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, não notificados.

§ 4º - O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos 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 ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 6 (seis) horas, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 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 interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 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:

- a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- b) 10% (dez por cento) do valor líquido da fatura média.

Art. 74 - O USUÁRIO com débitos resultantes da prestação de serviços, poderá ser acionado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 75 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá parcelar os débitos existentes, segundo critério por esse estabelecido e aprovado pela AGR.

Art. 76 - O USUÁRIO beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos.

Art. 77 - O USUÁRIO com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 78 - A suspensão por falta de pagamento do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto, a USUÁRIO que preste serviço público ou essencial à população (e cuja atividade sofra prejuízo), será comunicada com antecedência de trinta dias à **AGR**, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

§ 1º - Define-se como serviço público 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; e

VI – posto policial, delegacia, corpo de bombeiros e unidades que tenham cadeias ou penitenciárias.

§ 2º - Os casos não especificados no § 1º deste artigo serão analisados criteriosamente pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º- A realização da suspensão do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto sem a devida comunicação prévia à AGR configura-se como suspensão/interrupção indevida.

Art. 79 - Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

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

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

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

- b) desapropriação do imóvel;
- c) fusão de ramais prediais;
- d) lançamento, na rede de esgotos, de despejos que exijam tratamento prévio.
- e) por prática de ligação clandestina ou irregularidade.

§ 1º - No caso de supressão do ramal de esgoto, por pedido do USUÁRIO, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e 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 somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto.

Art. 80 - Correrão por conta do USUÁRIO ou do proprietário do imóvel atingido com o desligamento da rede, as despesas com a interrupção e com o restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto.

Art. 81 - Fica vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a realização de suspensão no abastecimento de água e/ou interrupção da 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. 82 - O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 83 - 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. 84 - 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. 85 - 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. 86 - A remuneração pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário realizar-se-á através do pagamento de tarifas pelo USUÁRIO, reajustáveis nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas, a serem analisadas 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, será aplicado outro percentual proposto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, e aprovado pela **AGR**.

Art. 87 - 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 com os objetivos sociais.

Art. 88 - A tarifa de despejo não doméstico poderá levar em conta, percentuais relativos à carga poluidora do efluente.

Art. 89 - 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 indireta.

CAPÍTULO XIX DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

Art. 90 - Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas;

II - não medidas.

Art. 91 - 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 do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 6 (seis) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS comunicar ao USUÁRIO, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º - Em 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; ou

II - a adoção do consumo estimado, mínimo, médio, limite superior ou informado, comunicando ao USUÁRIO, na fatura, a forma de cálculo a ser utilizada, conforme critérios estabelecidos pelo PRESTADOR, devidamente aprovado 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 verifiquem 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 trinta dias, posterior à instalação do novo equipamento de medição, observado o § 1º do art. 91.

Art. 92 – 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 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. 93 - 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 20m³ (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. 94 - 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 pertinente, seja vedada a utilização de fonte alternativa de abastecimento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS notificará a autoridade competente.

CAPÍTULO XXI DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 95 - Caso o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha faturado valores incorretos, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor: não poderá efetuar cobrança complementar;

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao USUÁRIO das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição.

Parágrafo único - A devolução será efetuada por meio de compensação nas faturas subseqüentes ou, por opção do USUÁRIO, em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior.

Art. 96 - Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, serão aplicadas as tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e atualização monetária, conforme critérios definidos no artigo 105;

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. 97 - Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar ao USUÁRIO, por escrito, 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 - o direito de recurso previsto nos § 1º e § 3º deste artigo; e

VI - a tarifa utilizada.

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

§ 2º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deliberará no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento do recurso o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao USUÁRIO, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º - Da decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS caberá recurso à AGR, que deliberará sobre os efeitos do pedido.

§ 4º - 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. 98 - Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo usuário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, na primeira referência onde foi constatada a ocorrência, irá refaturar por até duas vezes a média dos últimos seis meses.

§ 1º - Caso o consumo excedente, devido ao vazamento oculto, for menor que duas vezes a média dos últimos seis meses, não será realizado o refaturamento.

§ 2º - Na segunda referência, caso ainda seja detectado consumo excedente proveniente do vazamento oculto, o PRESTADOR irá refaturar pela média de consumo dos últimos 6 (seis) meses acrescida de metade do consumo excedente.

§ 3º - A partir da terceira referência da ocorrência, o faturamento deverá ser realizado pelo consumo medido, assumindo o usuário o ônus pelo vazamento.

§ 4º - Para ter direito ao refaturamento referido neste artigo, o USUÁRIO deverá comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, a ocorrência do vazamento oculto e informar as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 5º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 6º - Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 7º - O USUÁRIO perderá o direito ao refaturamento se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO XXII DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 99 - As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e devidas pelo USUÁRIO, fixadas as datas para pagamento.

§ 1º - As faturas serão apresentadas ao USUÁRIO, em intervalos regulares, 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 emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o USUÁRIO, nos casos de problemas na emissão da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 100 - A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

§ 1º - O prazo mínimo de apresentação da fatura é de 10 (dez) dias de seu vencimento.

§ 2º - Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento.

Art. 101 - 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**, respectivamente, 0800-7043200 e www.agr.go.gov.br;

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

Art. 102 - Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, por exemplo, reaviso, débitos vencidos e laudo de vistoria, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 103 - Das faturas emitidas, caberá reclamação pelo interessado.

Art. 104 - 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 de referência.

Art. 105 - 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 a quitação de débitos anteriores.

Art. 106 - Após o pagamento da fatura, o USUÁRIO poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos e nela incluídos, atualizados conforme o artigo anterior, dentro do prazo estabelecido pela legislação vigente.

Art. 107 - 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 vinte e quatro meses.

Art. 108 - 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. 109 - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado 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 vigorará a partir da data de sua anotação no cadastro do PRESTADOR DE SERVIÇOS, não tendo efeito retroativo.

CAPÍTULO XXIII OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 110 - 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;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência; e

VI - outros serviços disponibilizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, devidamente aprovados pela **AGR**.

§ 1º - Não será cobrada a primeira vistoria realizada em atendimento a pedido de abastecimento de água e/ou 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 a sua área de concessão, para todos os USUÁRIOS, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º - No serviço relacionado no inciso IV, fica vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a cobrança de tal serviço, após quitação de débito por parte do usuário inadimplente, para os enquadrados na categoria residencial social.

§ 5º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter, por um período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 6º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS proporá uma “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela **AGR** e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XXIV DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 111 - 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 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 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 no desperdício de água após notificação.

VIII - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

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

X - impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização, por empregados do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou seu preposto;

XI - adulteração de documentos da empresa, pelo USUÁRIO ou por terceiros em benefício deste;

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

Art. 112 - Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único - A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pela **AGR**.

Art. 113 - 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, por meio 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 por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo e os efetivamente faturados:

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

b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 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”, 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 consumidor ou de seu representante legal ou, na ausência deste último, de duas testemunhas sem vínculo com o PRESTADOR DE SERVIÇOS, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado.

VII - Constar, no “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o prazo de 15 (quinze) dias para este questionar a sua culpa na irregularidade detectada ou apresentar justificativa;

VIII - 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.

Art. 114 - 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 multas, diferenças de consumo e serviços, o prestador poderá efetuar nova suspensão e será aplicada multa referente à violação do corte.

II - se após 30 (trinta) dias o USUÁRIO ou proprietário do imóvel não regularizar sua situação junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, ou seja, o pagamento da multa, 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. 115 - É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade".

§ 1º - Da decisão cabe recurso à **AGR** no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 2º - O recurso de que trata este artigo não terá efeito suspensivo.

CAPITULO XXVI DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E SES

Art. 116 - 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, organização, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

§ 2º - No quesito segurança, devem ser observados 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. 117 - Visando garantir a qualidade da água fornecida a seus usuários, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deve realizar a limpeza e desinfecção periódica dos reservatórios de distribuição e acumulação, conforme instrução normativa editada pelo Prestador e aprovada pela AGR.

§ 1º - A realização da limpeza dos reservatórios deve ser registrada em documento específico.

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

Art. 118 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá realizar a capacitação e/ou atualização periódica de seu quadro de pessoal técnico, envolvidos diretamente na prestação dos serviços aos usuários.

Art. 119 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição em seus sistemas de abastecimento de água e 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. 120 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo necessário um registro obrigatório das seguintes informações:

§ 1º - cadastro dos sistemas de abastecimento de água e dos sistemas 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.

§ 2º - registro atualizado do funcionamento das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário.

§ 3º - registro das ocorrências no SAA e/ou SES, contendo as possíveis causas e as providências adotadas para solução do problema.

Art. 121 - operar e manter as instalações dos sistemas de abastecimento de água ou dos sistemas de esgotamento sanitário sempre com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos devidamente atualizados.

CAPÍTULO XXVII DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 122 - 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 ao USUÁRIO no prazo de 30 (trinta) dias sobre as providências adotadas, salvo outras determinações expedidas pela AGR.

Art. 123 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus USUÁRIOS e que possibilite, de forma integrada e organizada, o atendimento de suas solicitações e reclamações.

§ 1º - Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao USUÁRIO ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside.

§ 2º - Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e esgoto não propiciarem um atendimento adequado, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tomar providências para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a 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, nos termos da Lei n.º 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Art. 124 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º - Sempre que houver atendimento o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

Art. 125 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fornecer todas as informações solicitadas pelo USUÁRIO referentes à prestação do serviço, inclusive quanto as tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único - A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no § 6º do art. 110, deverá estar acessível nos postos de atendimento, em local de fácil visualização, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS adotar, complementarmente, outras formas adequadas de divulgação.

Art. 126 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve possuir, em seus escritórios locais, de funcionários e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 127 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

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

Art. 128 - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a 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, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

CAPÍTULO XXVIII DAS RESPONSABILIDADES

Art. 129 - 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. 130 - Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos nas instalações do PRESTADOR DE SERVIÇOS, caberá ao USUÁRIO a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 131 - 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 90 (noventa) 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. 132 - 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. 133 - 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. 134 - 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.

CAPÍTULO XXIX DO ENCERRAMENTO DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Art. 135 - O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:

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

II - por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente a mesma unidade usuária, desde que não haja débitos referentes ao respectivo imóvel.

III - No caso de mudança no proprietário do imóvel.

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

CAPÍTULO XXX DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 136 - 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 em Resolução específica.

§ 3º - Nas inspeções referidas no caput deste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deve facilitar, à fiscalização da AGR, o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

Art. 137 - A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS a declaração de que:

I - o imóvel possui, em caráter definitivo, o serviço de abastecimento de água pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

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

III - na testada do imóvel não passa rede distribuidora de água e/ou coletora de esgotos do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 138 - Os USUÁRIOS poderão receber ação fiscalizadora do PRESTADOR DE SERVIÇOS, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 139 - 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. 140 - 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 fiscalização dos PRESTADORES DE SERVIÇOS.

Art. 141 - Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 142 - 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. 143 - 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.

Art. 144 - Os casos omissos nesta Resolução serão resolvidos pela Diretoria Executiva da AGR;

Art. 145 - Esta Resolução será submetida ao Conselho de Gestão para análise e deliberação.

Art. 146 - Revoga a Resolução 289/2003-CG.

Diretoria Executiva da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 02 dias do mês de outubro de 2009.

Felício José Syrio Neto
Presidente em exercício

Osmar Antonio de Moura
Diretor de Energia e Desestatização

Gustavo Paixão Faleiros
Diretor de Saneamento e Recursos Naturais

Danilo Guimarães Cunha
Diretor Administrativo e Financeiro