



RESOLUÇÃO Nº 289 /2003 - CG

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme processo n.º 22187766 /2003.

O CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso de suas competências legais e,

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

Considerando que a Diretoria Executiva da AGR é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e 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 art. 39 do Decreto 5.569 de 18 de março de 2002;

Considerando o artigo 1º, XIV, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999;

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 no artigo 77, do Decreto nº 5.569, de 18 de março de 2002;

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 pela SANEAGO;

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,

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 a SANEAMENTO DE GOIÁS S/A. - SANEAGO e os seus usuários.



CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 2º - Compete à SANEAMENTO DE GOIÁS S/A. - SANEAGO, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, tratamento, reservação e distribuição de água e esgotamento sanitário, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão 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 - aferição do hidrômetro - processo de verificação dos erros de indicações do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes;

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

IV - alimentador predial - tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial;

V - 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;

VI - coleta de esgoto - recolhimento do refugo líquido através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

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

VIII - contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário - instrumento pelo qual a SANEAGO e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

IX - 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 pela SANEAGO ou pelo usuário;

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

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

XII - 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;

XIII - 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;



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

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

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

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

XVIII - 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;

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

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

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

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

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

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

XXV - 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;

XXVI - 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;

XXVII - ponto de entrega de água - é o ponto de conexão da rede pública de água com as instalações de utilização do usuário (alimentador predial);

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

XXIX - 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**;

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

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

XXXII - rede distribuidora de água - conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XXXIII - rede coletora de esgoto - conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de coleta de esgotos;



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

XXXV - religação - procedimento efetuado pela SANEAGO que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

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

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

XXXVIII - sistema público de abastecimento de água - conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, reservatórios, equipamentos e demais instalações destinadas ao abastecimento de água potável;

XXXIX - sistema público de esgotamento sanitário - conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, equipamentos e demais instalações destinadas a coletar, transportar e dispor adequadamente os esgotos;

XL - tarifa de água - preço correspondente a 1m³ (um metro cúbico) de água fornecida pela SANEAGO;

XLI - tarifa de esgoto - preço correspondente a 1m³ (um metro cúbico) de esgoto coletado;

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

XLIII - tubete - dispositivo instalado no padrão de ligação de água, nas ligações não hidrometradas, interligando ao alimentador predial;

XLIV - usuário - toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar a SANEAGO o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais e regulamentares;

XLV - 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 DE ESGOTO

Art. 4º - O pedido de ligação de água e/ou de esgoto será realizado de acordo com as normas legais pertinentes.

§ 1º - Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto, a SANEAGO cientificará o usuário da:

I - obrigatoriedade de:

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

b) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas e padrões expedidos pela SANEAGO e órgãos oficiais pertinentes, postos à disposição do interessado;

c) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme política de ligação de água da SANEAGO;



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

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

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

II - eventual necessidade de:

a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos da SANEAGO 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 - A SANEAGO 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 - Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pela SANEAGO, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, nos casos de:

I - serem superadas as distâncias previstas no art. 23;

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

Parágrafo único - Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, a SANEAGO exigirá o cumprimento das normas específicas existentes sobre o assunto.

Art. 6º - Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada na SANEAGO, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 7º - O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução.

Parágrafo único - A SANEAGO disponibilizará, em todos seus pontos de atendimento e outros meios próprios de comunicação, cópia desta Resolução para conhecimento dos usuários.

Art. 8º - As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou determinação judicial.



Art. 9º - As ligações de água e de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pela SANEAGO, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 10 - 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. 11 - O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da SANEAGO.

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

Art. 12 - O ponto de entrega de água deve situar-se em local de fácil acesso que permita a colocação 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 da SANEAGO, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

Art. 13 - É de responsabilidade da SANEAGO, até o ponto de entrega 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 - As obras de que trata o "caput" deste artigo, se pactuado entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que não interfiram nas instalações em operação da SANEAGO.

§ 2º - No caso da obra ser executada pelo interessado, a SANEAGO fornecerá a licença para a sua execução, após aprovação do projeto que será elaborado de acordo com as suas normas e padrões.

§ 3º - As instalações resultantes das obras de que trata o "caput" 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. 14 - 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. 15 - 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 despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário.

§ 2º - A SANEAGO poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até três ciclos completos de faturamento.

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

Art. 16 - 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 § 1º e § 2º do art. 15;

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

Art. 17 - Em ligações temporárias para construção, o ramal predial será dimensionado, de modo a ser aproveitado ou não para a ligação definitiva.

Art. 18 - Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes de água e/ou esgoto, a SANEAGO 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, observado o estabelecido no art. 22, 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. 19 - As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado à SANEAGO 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. 20 - Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões da SANEAGO e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, autorização do órgão competente.



Art. 21 - 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. 22 - Para atendimento a grandes consumidores, os interessados deverão preencher o formulário de solicitação de estudos sobre viabilidade técnica e apresentar à SANEAGO para aprovação, antes do início das obras.

Art. 23 - A SANEAGO executará o ramal predial de água ou esgoto até uma distância máxima de quinze metros medida a partir da caixa de ligação ou o padrão até o eixo da rede existente, com ônus para o usuário.

§ 1º - Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão SANEAGO, conforme política de ligação de água.

§ 2º - A SANEAGO poderá cobrar do usuário os custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e regulamentados 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, a SANEAGO 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, a SANEAGO poderá adotar outros critérios, observada a sua viabilidade técnica/econômica.

§ 6º - A SANEAGO 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 no imóvel em local de fácil acesso, conforme política de ligação de esgoto.

CAPÍTULO VIII DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E DOS PRAZOS

Art. 24 - 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 ligação dos mesmos e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes.

§ 1º - É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre a SANEAGO e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I - para atendimento a grandes consumidores;
- II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o § 3º do art. 45;
- III - quando os despejos não domésticos não puderem ser lançados "in natura" na rede de esgotos;



IV - quando, para o abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, a SANEAGO 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.

§ 2º - O prazo de vigência do contrato de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido, considerando as necessidades e os requisitos das partes, observados os seguintes aspectos:

I - a critério da SANEAGO, o primeiro contrato poderá ter vigência de até três anos;

II - o contrato poderá ser prorrogado por período de doze meses, e assim sucessivamente, desde que o usuário não expresse manifestação em contrário, com a antecedência mínima de sessenta dias em relação ao término da vigência;

III - mediante acordo, os prazos referidos nos incisos anteriores, poderão ser ajustados livremente entre as partes.

Art. 25 - 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. 26:

I - em área urbana:

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

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

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

Art. 26 - A SANEAGO estipulará o prazo, 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. 27 - Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, a SANEAGO terá o prazo máximo de noventa dias para iniciar as obras.

Art. 28 - 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. 29 - A SANEAGO 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. 30 - Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo da SANEAGO, serão suspensos quando:

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

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

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

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

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

§ 2º - Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

CAPÍTULO IX DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 31 - As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas da SANEAGO, 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. 32 - 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 a SANEAGO fiscalizá-las.

Art. 33 - 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 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.

Art. 34 - 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, obedecidas as especificações técnicas da SANEAGO.

Art. 35 - 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 da SANEAGO, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas da SANEAGO.

CAPÍTULO X DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 36 - Os ramais prediais serão assentados pela SANEAGO com ônus para o usuário, observado o disposto nos artigos 17, 18 e 23 desta Resolução.

Art. 37 - Compete à SANEAGO, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora.

Art. 38 - O abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário será realizado através de ramal predial para cada unidade usuária, conforme política de ligação da SANEAGO.

Art. 39 - As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 40 - A substituição do ramal predial será de responsabilidade da SANEAGO, sendo realizada com ônus para o usuário, exceto nos casos de manutenção.

Art. 41 - 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 da SANEAGO.

Art. 42 - Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar à SANEAGO as correções necessárias.

Art. 43 - É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 44 - Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela SANEAGO, por conta do usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no art. 102 desta Resolução.

Art. 45 - A pedido do usuário, a SANEAGO 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 XI
DOS LOTEAMENTOS, GRUPAMENTO DE EDIFICAÇÕES, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 46 - Em loteamentos, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares, a SANEAGO 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 - A SANEAGO 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 § 5º 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 a SANEAGO.

§ 4º - As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, grupamento de edificações, 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.

§ 5º - 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 pela SANEAGO.

Art. 47 - A SANEAGO 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. 48 - 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 da SANEAGO, 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 as partes beneficiadas.

Art. 49 - 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 da SANEAGO, 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. 50 - Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos da SANEAGO.



Art. 51 - 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. 52 - O sistema de abastecimento de água dos grupamentos de edificações será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no art. 53.

Art. 53 - O abastecimento centralizado de água e/ou a coleta de esgoto de grupamento de edificações obedecerá, a critério da SANEAGO, às seguintes modalidades:

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

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do grupamento de edificações, 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 grupamento de edificações, 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 XII DOS HIDRÔMETROS, DOS LIMITADORES DE CONSUMO E DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 54 - A SANEAGO controlará o consumo de água através do hidrômetro e, em casos especiais, por limitador de consumo.

Art. 55 - Toda instalação predial deverá ser provida de hidrômetro, tubete e, em casos especiais, por limitador de consumo, com registro interno, que facilite ao usuário o fechamento provisório da água, e de um registro externo, de manobra privativa da SANEAGO.

Art. 56 - Os hidrômetros, os tubetes, 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 da SANEAGO.

Parágrafo único - Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela SANEAGO.

Art. 57 - Somente a SANEAGO ou seu preposto, poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro, tubete ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

Art. 58 - O usuário assegurará ao pessoal da SANEAGO ou seu preposto, o livre acesso ao padrão de ligação de água.



Art. 59 - O usuário poderá requerer aferição a qualquer tempo, com ônus, nos casos de aferição com resultado normal.

§ 1º - A aferição do hidrômetro será efetuada periodicamente conforme determinação de normas técnicas do INMETRO.

§ 2º - Serão considerados em funcionamento normal, os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

Art. 60 - 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 será faturado por estimativa de consumo, aplicado o percentual de faturamento de esgoto, conforme critérios propostos pela SANEAGO e homologados pela **AGR**.

CAPÍTULO XIII DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 61 - A SANEAGO classificará a economia de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas neste capítulo.

Art. 62 - A fim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao interessado informar à SANEAGO 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.

Parágrafo único - Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, a SANEAGO deverá 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.

Art. 63 - A SANEAGO 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. 64 - 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. 65 - 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" pela SANEAGO em sua área de concessão, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria devendo ser submetida pela SANEAGO 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 pela própria SANEAGO.

§ 1º - Ficam incluídas na categoria industrial as obras em construção.

§ 2º - 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.

§ 3º - Quando for exercida mais de uma atividade na mesma economia, para efeito de classificação a SANEAGO poderá enquadrá-la como economia mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e a categoria de faturamento, devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

CAPÍTULO XIV
DA INTERRUPTÃO DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 66 - O abastecimento de água poderá ser interrompido, 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 interrupção do abastecimento.

Art. 67 - A SANEAGO, mediante prévia comunicação ao usuário, poderá suspender o abastecimento de água e/ou interromper a coleta de esgoto:

I - por atraso no pagamento das faturas ou de outros serviços cobráveis, após o decurso de quinze dias de seu vencimento;

II - por inobservância no disposto do art. 57 e do art. 58;

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 sete dias.

§ 2º - Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, a SANEAGO ficará obrigada a efetuar a religação, no prazo máximo de seis horas, para dias úteis e de até doze horas para feriados, finais de semana e para solicitações após as dezoito horas nos dias úteis, sem ônus para o usuário.

§ 3º - Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, a SANEAGO deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

Art. 68 - 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.

Art. 69 - 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 da SANEAGO nos seguintes casos:

a) interrupção da ligação por mais de sessenta dias;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais;



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

§ 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 na SANEAGO.

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

Art. 70 - 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.

CAPÍTULO XV DA RELIGAÇÃO

Art. 71 - O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento pela SANEAGO do abastecimento de água e/ou coleta de esgoto.

Art. 72 - Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, serviços, multas e acréscimos incidentes, a SANEAGO restabelecerá o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto no prazo de até quarenta e oito horas.

Art. 73 - A SANEAGO deverá implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até seis horas, para dias úteis e de até doze horas para feriados, finais de semana e para solicitações após as dezoito horas nos dias úteis, entre o pedido de religação e o atendimento, com ônus para o usuário.

Parágrafo único - A SANEAGO 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. 74 - A SANEAGO deverá manter, por um período mínimo de um ano, o registro dos valores cobrados e dos horários da solicitação dos serviços de religação e sua execução.

CAPÍTULO XVI DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ISENÇÕES TARIFÁRIAS

Art. 75 - A remuneração pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário realizar-se-á através do pagamento de tarifas pelo usuário, nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas.

§ 1º - O valor da tarifa de esgoto corresponde a 80% (oitenta por cento) da tarifa de água.

§ 2º - Em casos específicos, quando houver tratamento ou outras situações especiais, será aplicado outro percentual proposto pela SANEAGO, e aprovado pela **AGR**.



Art. 76 - 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. 77 - A tarifa de despejo não doméstico poderá levar em conta, percentuais relativos à carga poluidora do efluente.

Art. 78 - 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 XVII DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 79 - Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

- I - medidas;
- II - não medidas.

Art. 80 - Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º - Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no 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 seis meses com valores corretamente medidos, e na falta ou inconsistência deste, será adotado o consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 2º - O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por seis ciclos consecutivos e completos de faturamento, comunicando a SANEAGO, por escrito, ao usuário a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º - Após o sexto ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimado, a SANEAGO somente poderá faturar 50% (cinquenta por cento) do consumo médio nos ciclos subsequentes, 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.

§ 4º - No faturamento subsequente 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.

§ 5º - 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. 80.

§ 6º - As tarifas a serem aplicadas, para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, serão as seguintes:

I - quando houver diferenças a cobrar ou a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, com os acréscimos legais;

II - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicionalmente ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado.



§ 7º - A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada por escrito ao usuário, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 8º - Os lacres instalados no hidrômetro somente poderão ser retirados pela SANEAGO.

Art. 81 - A SANEAGO efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente trinta dias, observados o mínimo de vinte e sete dias e o máximo de 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 cinco dias.

§ 2º - Havendo necessidade de reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo cinco dias e no máximo quarenta e sete dias, devendo a SANEAGO comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º - 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, mantida a fatura mínima estabelecida no art. 86.

Art. 82 - As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 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 de intervalo de leitura e/ou de faturamento superior a trinta e três dias, deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 83 - 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 pela SANEAGO, desde que aprovada pela **AGR**.

Parágrafo único - Nos imóveis atendidos com rede de distribuição de água tratada da SANEAGO, nos quais, pela legislação pertinente, seja vedada a utilização de fonte alternativa de abastecimento, a SANEAGO notificará a autoridade competente.

CAPÍTULO XVIII DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 84 - As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela SANEAGO e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

Art. 85 - A fatura deverá ser entregue com antecedência mínima de dez dias de seu vencimento e conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;



usuária;

II - número ou código de referência e classificação da unidade

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do hidrômetro;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura atual;

VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

VIII - histórico do volume consumido nos últimos seis meses e média atualizada;

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

X - discriminação do serviço prestado;

XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

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

XIII - IQA - indicador de qualidade da água potável;

XIV - ITE - indicador de tratamento de esgotos;

XV - o número do telefone da Ouvidoria e o endereço eletrônico da AGR, respectivamente, 0800-7043200 e www.agr.go.gov.br;

XVI - o número do telefone da Ouvidoria e o endereço eletrônico da SANEAGO.

Art. 86 - A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m³ (dez metros cúbicos) de água por mês da categoria residencial e comercial, e quinze metros cúbicos 15m³ (quinze metros cúbicos) por mês para as demais categorias.

Parágrafo único - Nos imóveis atendidos com rede de distribuição de água tratada da SANEAGO que possuem fonte alternativa de abastecimento, devidamente regularizada perante o órgão competente de recursos hídricos, ficam dispensados do pagamento da fatura mínima referida no “caput” deste artigo.

Art. 87 - Das faturas emitidas, caberá reclamação pelo interessado.

§ 1º - Constatada que a alta do consumo é proveniente de vazamento oculto, a SANEAGO:

I - na primeira referência de ocorrência irá faturar por até duas vezes a média dos últimos seis meses.

II - na segunda referência de ocorrência irá faturar pelo consumo medido, quando o usuário assumir o ônus pelo vazamento.

§ 2º - A reclamação dos valores consignados nas faturas, até a data do vencimento, terá efeito suspensivo para evitar a interrupção da ligação.

§ 3º - A reclamação improcedente, constatada pela SANEAGO, não exime o usuário do pagamento do acréscimo, quando a fatura for liquidada após o vencimento.

Art. 88 - A SANEAGO deverá oferecer seis datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

Art. 89 - As faturas não quitadas até a data de seu vencimento sofrerão acréscimos de multas, juros e correção monetária na forma legal.



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

Art. 90 - Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos e nela incluídos, atualizados conforme o artigo anterior.

Art. 91 - Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que a SANEAGO 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. 92 - Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 93 - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa da SANEAGO, 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 pela SANEAGO e aprovados pela **AGR**.

Parágrafo único - O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data de sua anotação no cadastro da SANEAGO, não tendo efeito retroativo.

CAPÍTULO XIX OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 94 - A SANEAGO, 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;
- VI - outros serviços disponibilizados pela SANEAGO, 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 SANEAGO 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 XX
DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 95 - 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 - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;

IV - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;

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

VI - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

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

VIII - impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização, por empregados da SANEAGO ou seu preposto;

IX - adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;

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

Art. 96 - Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa à SANEAGO.

Parágrafo único - A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pela SANEAGO e aprovados pela **AGR**.

Art. 97 - Constatada a violação dos equipamentos e instalações de medição através de inspeção, que tenha induzido a SANEAGO a erro de faturamento, serão adotados os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado seqüencialmente, em formulário próprio da SANEAGO, 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 da SANEAGO;

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

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

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 a SANEAGO, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado.

Art. 98 - Nos casos referidos no artigo anterior, após a suspensão do serviço, se houver religação à revelia da SANEAGO, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das multas, diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

a) o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;

b) 20 % (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

II - se após trinta dias o usuário ou proprietário do imóvel não regularizar sua situação junto à SANEAGO, 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. 99 - É assegurado ao infrator o direito de recorrer à SANEAGO, no prazo de quinze dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

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

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

CAPÍTULO XXI
DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 100 - A SANEAGO 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. 66 e do art. 67 desta Resolução.

§ 2º - A SANEAGO 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**.

§ 3º - Nos casos especiais, comunicar ao usuário no prazo de trinta dias sobre as providências adotadas, salvo outras determinações expedidas pela AGR.

Art. 101 - A SANEAGO 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, recebimento de suas contas, bem como de suas solicitações e reclamações.

Parágrafo único - Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, sem se deslocar do município onde reside.

Art. 102 - 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 causados nas instalações da SANEAGO, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 103 - A SANEAGO 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.

Art. 104 - Na prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a SANEAGO 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 direito de reclamar pelos danos causados caduca em noventa dias após a ocorrência do fato gerador.

§ 2º - Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade da SANEAGO.

Art. 105 - É de responsabilidade do usuário a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

Parágrafo único - A SANEAGO 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.

Art. 106 - 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 da SANEAGO, conforme política de ligação de água.



CAPÍTULO XXII
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 107 – A fiscalização da **AGR**, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços prestados pela SANEAGO, 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 à SANEAGO prazo para resolvê-las.

§ 2º - Vencido o prazo dado e se não resolvida a não-conformidade a SANEAGO sofrerá sanções estabelecidas em Resolução específica.

Art. 108 - A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pela SANEAGO a declaração de que:

I - o imóvel possui, em caráter definitivo, o serviço de abastecimento de água pela SANEAGO;

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 da SANEAGO.

Art. 109 - Os usuários poderão receber ação fiscalizadora da SANEAGO, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 110 - Os usuários da SANEAGO terão a sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do Regulamento de Operações da SANEAGO, para conhecimento ou consulta.

Art. 111 - A SANEAGO 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. 112 - Cabe à **AGR** resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências da SANEAGO com os usuários.

Parágrafo único - Na resolução dos casos a **AGR** poderá considerar o que dispuser o regulamento da SANEAGO.

Art. 113 - A SANEAGO terá o prazo máximo de até doze meses para se adequar às exigências desta Resolução.

Parágrafo único - A SANEAGO disporá do prazo de até noventa dias para submeter o seu Regulamento de Operações à apreciação e aprovação da **AGR**.

Art. 114 - Esta Resolução entra em vigor trinta dias após a sua publicação.



Art. 115 - Revogam-se as disposições em contrário.

**CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, EM GOIÂNIA**, aos 08 dias do mês de
maio de 2003.

WANDERLINO TEXEIRA DE CARVALHO
Vice-Presidente do Conselho de Gestão