

RESOLUÇÃO ARVAP Nº 001/2026, DE 20 DE JANEIRO DE 2026

Cria Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Salto Grande / SP.

MÁRIO LUCIANO ROSA, Presidente da AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO VALE DO PARANAPANEMA AGÊNCIA CIVAP usando das atribuições conferidas pelo Estatuto, faz saber que;

Art. 1. O Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Salto Grande, vigora com os respectivos artigos conforme anexo a seguir.

Art. 2. Na forma de anexo o presente regulamento com a sua resolução encontra-se a versão completa do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Salto Grande / SP, no sítio eletrônico da AGÊNCIA REGULADORA, endereço eletrônico <https://arvap.sp.gov.br/publicacoes-oficiais/>.

Art. 3. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 4. Revogam-se as disposições em contrário.

MÁRIO LUCIANO ROSA

Presidente da ARVAP e Prefeito de Salto Grande/SP

Publicada no Edital da Sede e no site: www.arvap.sp.gov.br, na data acima

ANDRÉ CAMPOS COLARES BOTELHO

Gerente de Operações da ARVAP

ANEXO 1 - REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

TÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1. Este Regulamento tem por objeto estabelecer as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pela CONCESSIONÁRIA e USUÁRIOS desses serviços regulados pela Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do Paranapanema ARVAP - que exercerá a função de entidade regulatória infranacional.

Parágrafo único. Este Regulamento disciplinará as matérias atinentes à relação da CONCESSIONÁRIA com os USUÁRIOS dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de Salto Grande pela ARVAP.

CAPÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

Art. 2. Para os fins e efeitos deste Regulamento, são adotadas as seguintes definições:

- I. Abastecimento de água: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, preservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores;
- II. Acreditação: declaração oficial de habilitação emitida pelo órgão metrológico oficial ou por entidade pública por ele autorizada, ao laboratório que atenda aos requisitos estabelecidos, tornando-o apto à realização das atividades metrológicas;
- III. Adutora: tubulação principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;
- IV. Aferição do medidor: verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, realizada pela CONCESSIONÁRIA de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, órgão metrológico oficial, entidade acreditada na unidade consumidora ou em laboratórios;
- V. Água bruta: água da forma conforme encontrada na natureza antes de receber qualquer tipo de tratamento;
- VI. Água de reuso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano ou animal;
- VII. Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade, definido pelo órgão competente;
- VIII. Água tratada: água submetida a tratamento prévio, mediante processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, para torná-la apropriada para determinado fim;

- IX. Alta de consumo: consumo mensal da unidade consumidora, cujo volume medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média dos últimos 180 (cento e oitenta) dias efetivamente medidos;
- X. Aviso de débito: comunicado ao USUÁRIO informando o valor do débito pendente em seu nome;
- XI. Caixa de inspeção: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;
- XII. Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro; é considerado o ponto de entrega de água no imóvel;
- XIII. Ciclo de Faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora;
- XIV. Ciclo de leitura: período compreendido entre duas leituras de hidrômetro ou estimativas consecutivas de consumo;
- XV. Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades consumidoras por meio de ligações à rede coletora com a finalidade
- XVI. CONCESSIONÁRIA: titular sob gestão do ente municipal ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário;
- XVII. Consumo faturado: consumo medido ou estimado utilizado como base mensal para o faturamento do serviço de abastecimento de água;
- XVIII. Consumo medido: volume de água utilizado em um imóvel e registrado através do hidrômetro instalado na ligação;
- XIX. Consumo mínimo: volume mínimo de água expresso em m³ (metro cúbico), que determina para cada categoria de uso, o valor da conta mínima a ser faturada por mês, por ligação e/ou economia, nos termos de definição da ARVAP;
- XX. Consumo: volume de água utilizado em um imóvel, num determinado período e fornecido pelo sistema público de abastecimento de água, através de sua ligação com a rede pública;
- XXI. Contrato de adesão: contrato padronizado, que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, segundo o modelo aprovado pela ARVAP, não podendo seu conteúdo ser modificado pela CONCESSIONÁRIA ou pelo USUÁRIO;
- XXII. Contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, nos termos da deliberação da ARVAP;
- XXIII. Corte do Fornecimento: suspensão do serviço de abastecimento de água, pela CONCESSIONÁRIA, por meio de instalação de dispositivo de supressão total do fornecimento ou outro meio, sem ou com a retirada do hidrômetro.
- XXIV. Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

- XXV. Efluente não doméstico: resíduo líquido proveniente de utilização de água para fins comerciais ou industriais e adquire características próprias em função do processo empregado;
- XXVI. ENTE REGULADOR: entidade responsável por controlar, fiscalizar e regular os serviços de saneamento básico de um município;
- XXVII. Esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;
- XXVIII. Esgoto doméstico ou domiciliar: provêm principalmente de residências, edifícios comerciais, instituições ou quaisquer edificações que contenham instalações de banheiros, lavanderias, cozinhas ou qualquer dispositivo de utilização da água para fins com característica de doméstico, exceto industriais e hospitalares.
- XXIX. Esgoto hospitalar: descarga líquida decorrente de atividades hospitalares.
- XXX. Esgoto industrial: é a descarga líquida decorrente da água utilizada em processos de produção industrial. O efluente apresentará características específicas conforme o tipo de indústria, havendo a necessidade de se efetuar estudos para cada tipo de despejo.
- XXXI. Esgoto sanitário: é o efluente composto por esgoto doméstico, águas de infiltração na rede de esgotamento sanitário e efluentes admissíveis ao tratamento de esgoto doméstico, não contempladas águas pluviais e despejos que demandem tratamento diferenciado, tais como aqueles provenientes de atividades hospitalares, industriais e outras;
- XXXII. Esgoto tratado: o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial lançado nos coletores públicos, transportado, sujeito ao processo de tratamento e lançamento ao corpo receptor, conforme parâmetros da legislação vigente;
- XXXIII. Estação elevatória: conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;
- XXXIV.- Exclusão da ligação: consiste na exclusão da ligação seja ela ativa ou inativa do cadastro da CONCESSIONÁRIA, após a verificação de inexistência da mesma;
- XXXV. Fatura: documento comercial que apresenta o valor monetário total que deve ser pago pelo USUÁRIO a CONCESSIONÁRIA de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, tarifa e período de faturamento, nos termos desta Deliberação;
- XXXVI. Fonte alternativa de abastecimento de água: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;
- XXXVII. — Hidrante: elemento da rede de distribuição cuja finalidade principal é a de fornecer água para o combate a incêndio;
- XXXVIII. Hidrômetro: aparelho destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativa e continuamente, o volume de água que o atravessa, fornecido por meio da ligação a uma unidade consumidora;
- XXXIX. Inspeção: procedimento fiscalizatório da unidade consumidora, efetivado a qualquer tempo, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da CONCESSIONÁRIA, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

- XL. Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados depois do ponto de entrega de água, na área interna da edificação e empregados para a distribuição de água na unidade consumidora;
- XLI. Instalação predial de esgoto: Conjunto de tubulações, equipamentos, peças, inclusive caixa de inspeção, e dispositivos localizados na área interna da unidade consumidora, na divisa do terreno com o passeio público, empregados na coleta de esgotos, sob responsabilidade de uso e manutenção do USUÁRIO;
- XLII. - Irregularidade: todo artifício utilizado para obter vantagem sobre a medição e a respectiva cobrança pelo abastecimento de água e/ou coleta de esgoto;
- XLIII. Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que prejudiquem a medição e o sistema de abastecimento de água;
- XLIV. Ligação Ativa: imóvel com ligação de água e/ou esgoto conectada à rede pública e com cadastro regular junto a CONCESSIONÁRIA;
- XLV. Ligação Inativa: imóvel cadastrado, porém ainda não executada a ligação em campo.
- XLVI. Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade consumidora;
- XLVII. Medição: processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água e de esgoto;
- XLVIII. - Medidor: aparelho, inclusive hidrômetro, destinado a medir, indicar, totalizar e registrar, cumulativa e continuamente, o volume de esgoto coletado ou de água que o atravessa, fornecido por meio da ligação a uma unidade consumidora;
- XLIX. Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante o uso de equipamentos e instalações pertencentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- L. Padrão de ligação de água: conjunto de elementos do ramal predial de água constituído pela unidade de medição ou cavalete, registro e dispositivos de proteção e de controle e/ou de medição de consumo, que interliga a rede de água à instalação predial do USUÁRIO;
- LI. Plano de investimentos: programação de investimentos da CONCESSIONÁRIA nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pela CONCESSIONÁRIA;
- LII. Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do USUÁRIO, caracterizando-se como o limite de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA de esgotamento sanitário;
- LIII. Ponto de entrega de água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do USUÁRIO, caracterizando-se como o limite de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA de abastecimento de água;
- LIV. Ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade consumidora que fornece água para uso;

- LV. Quadro do hidrômetro ou cavalete: parte no limite final do ramal predial de água projetada para permitir a instalação do hidrômetro e outros equipamentos quando necessários à medição, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- LVI. Ramal predial de água: trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;
- LVII. Ramal predial de esgoto: trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situado entre o ponto de coleta de esgoto e a rede pública de esgotamento sanitário;
- LVIII. Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;
- LIX. Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos locais de despejo, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;
- LX. Registro: peça instalada no cavalete destinada ao controle e interrupção do fluxo de água;
- LXI. Religação: procedimento efetuado pela CONCESSIONÁRIA que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de supressão;
- LXII. Reservatório: componente do sistema público de abastecimento de água destinado a armazenar água para assegurar a normalidade do fornecimento e otimizar o funcionamento dos sistemas de produção e distribuição;
- LXIII. Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pela CONCESSIONÁRIA que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;
- LXIV. Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável;
- LXV. Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos;
- LXVI. - Supressão da ligação: interrupção dos serviços, por meio de intervenção no ramal, com a retirada ou não do hidrômetro e inativação da ligação no cadastro comercial;
- LXVII. Tarifa de água: valor cobrado pela prestação do serviço de abastecimento de água ao imóvel.
- LXVIII. Unidade Consumidora (UC): economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- LXIX. USUÁRIO TEMPORÁRIO: pessoas física ou jurídica que, em caráter temporário, utiliza os serviços da delegatária, responsabilizando-se pelo respectivo pagamento;
- LXX. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, que solicitar a CONCESSIONÁRIA o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e a responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais;
- LXXI. Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo USUÁRIO, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados.

LXXII. Modicidade Tarifária: menor tarifa que assegure a sustentabilidade econômico-financeira da prestação do serviço e possibilite a recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço, em regime de eficiência, e a remuneração dos investimentos realizados prudentemente, considerando as metas de universalização do atendimento, os padrões adequados de qualidade, as condições e critérios de amortização e indenização e a capacidade de pagamento do usuário;

LXXIII. Reajuste Tarifário: compreende o processo da recomposição inflacionária da tarifa definida na revisão tarifária ou no contrato;

LXXIV. Tarifa de gerenciamento de resíduos sólidos (Taxa do Lixo): cobrança para garantir a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos (RSU) - serviços de coleta, transporte, tratamento e destinação ambientalmente adequada.

TÍTULO II - DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3. O serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário deverá ser feito com observância dos seguintes princípios:

I universalização do acesso ao serviço público de abastecimento água potável e esgotamento sanitário;

II integralidade, nos termos da legislação em vigor;

III prestação adequada à saúde pública e à proteção do meio ambiente;

IV adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades da área de prestação dos serviços;

V articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para a qual o serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário seja fator determinante;

VI eficiência e sustentabilidade econômica e financeira;

VII utilização de tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos USUÁRIOS e a adoção de soluções graduais e progressivas;

VIII transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;

IX controle social;

X segurança, qualidade e regularidade;

XI integração das infraestruturas e serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos.

Art. 4. Os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão mantidos, renovados e/ou ampliados pela CONCESSIONÁRIA visando à prestação adequada dos serviços, considerados os aspectos sociais, sanitários, ambientais e legais, assim como a viabilidade técnica, econômica e financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança dos serviços, e, quando necessário, por outras formas adicionais, como subsídios ou subvenções, vedada a cobrança em duplicidade de custos administrativos ou gerenciais a serem pagos pelo usuário.

§1º A regulação tarifária terá como objetivo assegurar tanto o equilíbrio econômico-financeiro das CONCESSIONÁRIA quanto a modicidade tarifária, por mecanismos que gerem eficiência e eficácia dos serviços, considerando os investimentos necessários para garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e nos planos de saneamento básico.

§2º A remuneração pela cobrança dos serviços deverá ser realizada preferencialmente por meio de tarifas.

§3º Na hipótese de cobrança por taxas ou outros preços públicos, recomenda-se a CONCESSIONÁRIA que adote as medidas necessárias para possibilitar sua transição para cobrança por meio de tarifas visando possibilitar o atendimento ao inciso IV do art. 22 da Lei nº 11.445, de 2007.

Art. 5. A remuneração do prestador será composta de 3 (três) diferentes parcelas de receita, nos termos do contrato ou Regulamento da entidade reguladora infranacional:

I receitas tarifárias;

II receitas complementares; e

III receitas adicionais.

Art. 6. O reajuste tarifário trata da recomposição inflacionária da tarifa.

§1º A tarifa deverá ser reajustada anualmente consoante a metodologia de correção monetária prevista neste regulamento, observando-se o intervalo mínimo de 12 (doze) meses previsto no art. 37 da Lei nº 11.445, de 2007.

§2º O descumprimento do reajuste tarifário por parte da ARVAP ou do titular enseja a CONCESSIONÁRIA ao reequilíbrio econômico-financeiro.

§3º Os REAJUSTES subsequentes serão anuais ou na periodicidade que a legislação em vigor determinar.

§4º Para o cálculo do reajuste utilizar-se-á o indicador a seguir. Os valores das TARIFAS pela prestação dos serviços, bem como dos SERVIÇOS COMPLEMENTARES serão reajustados a cada 12 meses segundo as regras anteriormente definidas obedecendo à seguinte fórmula paramétrica:

$$\text{Tarifa}_b = \text{Tarifa}_{b-1} * \text{IRC}$$

Onde:

a) Tarifa_b = Tarifa Base a ser calculada após REAJUSTE

b) Tarifa_{b-1} = Tarifa vigente período anterior

c) IRC= Índice de Reajuste do Contrato

§5º O IRC será calculado da Seguinte forma: **IRC = Ai/Ao + Bi/Bo + Ci**, onde:

a) Ai: Índice Nacional de Custo da Construção - Mão de Obra (INCC-M) publicado pela Fundação Getúlio Vargas FGV ou outro que substituí-lo, correspondente ao quinto mês anterior da data do reajuste tarifário (janeiro do ano vigente);

- b) Ao: Índice Nacional de Custo da Construção - Mão de Obra (INCC-M) publicado pela Fundação Getúlio Vargas FGV ou outro que vier a substituí-lo, correspondente ao quinto mês anterior à data do último reajuste tarifário realizado (janeiro do ano anterior).
- c) Bi: Média dos valores da tarifa de energia elétrica, praticados pela concessionária de energia nos 5 meses anteriores à data do reajuste tarifário;
- d) Bo: Média dos valores da tarifa de energia elétrica praticados pela concessionária de energia nos 12 meses anteriores à data do último reajuste tarifário realizado;
- e) Ci: É o índice IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor publicado pelo IBGE ou outro que substituí-lo, correspondente à variação acumulada do mês do último reajuste ao mês anterior ao mês do REAJUSTE em questão;

§6º Na ausência ou modificação do índice de REAJUSTE o PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, de comum acordo, escolherão outro índice que melhor reflita a variação do item de custo, ouvida da AGÊNCIA REGULADORA.

§7º Os cálculos dos valores atualizados das TARIFAS e Preços deverão ser apresentados à apreciação ao ENTE REGULADOR, para verificação de consistência e posterior homologação pelo ENTE REGULADOR, com antecedência mínima de 15 dias antes de sua instituição. de modo que se possa aprovar, instituir e dar a correspondente publicidade à tarifa, em respeito às disposições do artigo 39 da Lei 11.445/07, no prazo máximo de 10 dias.

Art. 7. O imóvel situado em logradouro dotado de rede pública de abastecimento de água potável e/ou de rede coletora de esgoto sanitário deverá ter suas instalações ligadas às respectivas redes concessionadas, para locais que não possuem rede coletora a partir do momento que estiver disponível deve ser realizado a ligação imediatamente e será repassado a taxa de esgoto para o cliente.

§1º. As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, poderão utilizar-se de fontes e métodos alternativos de abastecimento de água, incluindo águas subterrâneas, de reuso ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente e pela ARVAP e promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido.

§2º Nas situações de ligação de água e/ou esgoto em massa a responsável pela unidade consumidora - UC - terá até 30 dias a partir da publicação desta resolução para requerer a ligação.

§3º No caso citado no parágrafo anterior a CONCESSIONÁRIA até um prazo de até 45 dias para realizar as ligações e a cobrança pelo esgoto e/ou água ocorrerá no mês subsequente.

§4º Todas as UC que não concordarem com esse artigo deverão ser notificadas pela CONCESSIONÁRIA em até 30 dias, a partir da publicação desta resolução, para iniciarem o processo de regularização.

Art. 8. A prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário terá como metas permanentes:

- I - a satisfação dos USUÁRIOS, consistente com os padrões profissionais e a ética;
- II a melhoria contínua do serviço;
- III - a devida consideração aos aspectos sociais e ambientais;

IV - a busca contínua da eficiência.

CAPÍTULO II DA UNIDADE CONSUMIDORA

Seção I - Da Titularidade

Art. 9. Um USUÁRIO poderá ser titular de uma ou mais unidades consumidoras, no mesmo local ou em locais diversos.

§1º O atendimento a mais de uma unidade consumidora, de um mesmo USUÁRIO, no mesmo local, condicionar-se-á observância de requisitos técnicos e de segurança, previsto em normas e/ou padrões da CONCESSIONÁRIA dos serviços de água e/ou esgotamento sanitário.

§2º O requerimento para a ligação de unidade consumidora adicional somente será deferido se não houver débitos pendentes do solicitante junto à CONCESSIONÁRIA, referentes a quaisquer outras unidades consumidoras sob sua titularidade.

Seção II - Das Classificações dos Usuários

Art. 10. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias, conforme critérios estabelecidos por deliberação da ARVAP:

- a) Residencial: ligação usada exclusivamente em moradias;
- b) Residencial Social - categoria tarifária social dos serviços de abastecimento de água e esgoto destinada a grupos familiares de baixa renda conforme lei nº 14.898, de 13 de junho de 2024 ou a que a substituir.
- c) Comercial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de comércio e serviços estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);
- d) Industrial: ligação na qual a atividade exercida estiver incluída na classificação de indústria estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);
- e) Pública: ligação usada por órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, e, Autarquias e Fundações vinculadas aos Poderes Públicos;
- f) Outras: novas categorias que sejam criadas pela ARVAP, para as atividades exercidas que não se enquadrem nas categorias relacionadas acima;

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

§2º Ficam incluídas na categoria industrial:

- I. As embarcações de qualquer calado;
- II. As obras em construção referentes a edificações que tenham área construída igual ou superior a 100,00 m² (cem metros quadrados).

§3º Após concluídas as obras de que trata o inciso II do § 2º, o imóvel deverá ser cadastrado conforme a categoria que será destinada, competindo ao USUÁRIO promover tal comunicação.

§4º Quando uma mesma ligação for utilizada para mais de uma atividade, para efeito de

classificação, a CONCESSIONÁRIA deverá informar e possibilitar ao USUÁRIO a opção dentre as seguintes alternativas:

- a) Separação da ligação das unidades consumidoras;
- b) Classificação da unidade consumidora na categoria de maior consumo.

§5º Na hipótese do parágrafo anterior, o USUÁRIO pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e pontos de coleta de esgoto, nos termos das normas técnicas da CONCESSIONÁRIA e desde que viável a execução da conexão por ele.

§6º Na criação de subcategorias pela ARVAP, serão consideradas as características socioeconômicas dos USUÁRIOS e os benefícios sociais e ambientais inerentes aos serviços de saneamento básico.

Art. 11. Caberá ao interessado informar a CONCESSIONÁRIA a natureza da atividade a ser exercida na unidade consumidora e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o USUÁRIO na forma de lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

Art. 12. Quando houver reclassificação da unidade consumidora, a CONCESSIONÁRIA deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

- a) Emitir comunicado específico ao USUÁRIO, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da apresentação da fatura subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria e tarifa; e.
- b) Quando for o caso, emitir comunicado ao USUÁRIO responsável, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§1º Nos casos de reclassificação da unidade consumidora por classificação incorreta por culpa exclusiva do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicado específico, informando as alterações, no prazo de 15 (quinze) dias, podendo a CONCESSIONÁRIA cobrar os valores retroativos a até 90 (noventa) dias para os casos em que foi feita cobrança a menor.

§2º No caso de erro de classificação da unidade consumidora por culpa exclusiva da CONCESSIONÁRIA, o USUÁRIO deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior e comprovadamente pagos, sendo vedado a CONCESSIONÁRIA cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

Subseção III Da Tarifa Social de Água e Esgoto

Art. 13. Para o USUÁRIO obter o benefício da Tarifa Social de Água e Esgoto deverá efetuar seu cadastramento atendendo, simultaneamente, aos seguintes critérios:

- a) Ser cadastrado na categoria residencial, junto à CONCESSIONÁRIA;
- b) USUÁRIOS com renda *per capita* de até 1/2 (meio) salário-mínimo;
- c) Comprovar ser cadastrado no programa Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) ou

no sistema cadastral que o suceda ou;

d) Pertencer à família que tenha, entre seus membros, pessoa com deficiência ou pessoa idosa com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais que comprove não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família e que receba, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), Benefício de Prestação Continuada (BPC) ou benefício equivalente que suceda-o.

e) Tenha quitado os débitos com a CONCESSIONÁRIA ou, no ato da concessão, efetuado o seu parcelamento;

§1º Não serão incluídos no cálculo da renda *per capita* do grupo familiar de que trata esta resolução os valores recebidos do BPC, do Programa Bolsa Família e de qualquer outro benefício que substitua-os.

§2º A unidade consumidora beneficiada que deixar de se enquadrar nos critérios de elegibilidade previstos neste artigo terá o direito de permanecer como beneficiária da Tarifa Social de Água e Esgoto por pelo menos 3 (três) meses, e das faturas referentes a esse período deverá constar aviso da perda iminente do benefício.

Art. 14. A classificação das unidades consumidoras na categoria tarifária social deverá ser feita automaticamente pela CONCESSIONÁRIA, com base em informações obtidas no CadÚnico e nos bancos de dados já utilizados pelos prestadores.

§1º A CONCESSIONÁRIA deverá atualizar e encaminhar à ARVAP e às demais autoridades competentes, no mínimo anualmente, relatório de que constem os USUÁRIOS contemplados com o benefício.

§2º O relatório de que trata o §1º deste artigo deverá conter todas as informações necessárias e demandadas pela ARVAP responsável, a serem definidas em regulamentação posterior.

§3º Para atendimento ao disposto no *caput* deste artigo, a classificação, a manutenção e a atualização das informações deverão considerar o registro mais recente no CadÚnico.

§4º A unidade consumidora que satisfizer aos critérios de elegibilidade da Tarifa Social de Água e Esgoto deverá ser incluída na categoria tarifária social pelo prestador do serviço, sem necessidade de prévia comunicação ao USUÁRIO.

Art. 15. O benefício da Tarifa Residencial Social se aplica a uma UC por unidade familiar, categorizada como residencial, sendo as demais enquadradas nas categorias correspondentes, conforme as características do imóvel e de sua ocupação.

Parágrafo único. Caso a CONCESSIONÁRIA identifique mais de uma ligação registrada sob a responsabilidade de pessoas componentes de uma mesma unidade familiar dentre os elegíveis à Tarifa Residencial Social, o benefício deverá ser aplicado a uma única ligação, conforme a seguinte ordem sucessiva:

I Ligação cujo titular da unidade usuária conste no CadÚnico como o responsável pela unidade familiar;

II Ligação cujo endereço seja o registrado no CadÚnico como o endereço da unidade familiar;

III Ligação cujo titular da unidade usuária seja membro integrante da unidade familiar;

IV Ligação cuja data de conexão, ou de alteração de titularidade, seja a mais recente.

Art. 16. Para classificação das unidades consumidoras na Tarifa Social de Água e Esgoto que não forem identificadas automaticamente, os USUÁRIOS deverão dirigir-se aos centros de atendimento da CONCESSIONÁRIA para cadastramento, com o documento oficial de identificação do responsável familiar e um dos seguintes documentos:

I - Comprovante de cadastramento no CadÚnico;

II - Cartão de beneficiário do BPC; ou

III - extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou outro regime de previdência social público, ou privado.

§1º A CONCESSIONÁRIA não poderá exigir documentos diversos dos constantes do *caput* deste artigo para a classificação e a atualização das unidades consumidoras na Tarifa Social de Água e Esgoto.

§2º A não classificação das unidades consumidoras na Tarifa Social de Água e Esgoto após apresentação dos documentos previstos no *caput* deste artigo motivará o entendimento de cobrança indevida por parte da CONCESSIONÁRIA.

§3º A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de meios físicos e virtuais, de fácil identificação e acesso, para recepção dos documentos previstos no *caput* deste artigo e classificação da unidade consumidora na categoria tarifária social.

Art. 17. O valor da Tarifa Social de Água e Esgoto de que trata este Regulamento consistirá em percentual de desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre a tarifa aplicável à primeira faixa de consumo, observadas as diretrizes nacionais determinadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

§1º O valor de que trata o *caput* deste artigo será aplicado aos primeiros 15,00 m³ (quinze metros cúbicos) por residência classificada no benefício, e sobre o excedente de consumo será cobrada a tarifa regular.

§2º Os critérios e o percentual estabelecidos neste artigo corresponderão a padrões mínimos a serem observados pelos titulares dos serviços públicos de água e esgoto, sem implicar revogação ou invalidação de regras, critérios ou descontos tarifários já instituídos.

§3º A instituição da Tarifa de Água e Esgoto, nos termos deste Regulamento, deverá preservar o direito adquirido e somente será eficaz em relação ao prestador do serviço mediante prévia recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observada a legislação aplicável.

Art. 18. A Tarifa Social de Água e Esgoto será financiada, prioritariamente, por meio de subsídio cruzado, consistente no rateio de seu custo entre as demais categorias de consumidores finais atendidas pelo prestador do serviço, proporcionalmente ao consumo.

§1º Nos casos onde a categoria tarifária social houver sido instituída ou alterada, a CONCESSIONÁRIA terá direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, e o custo da Tarifa Social de Água e Esgoto será dividido entre os outros blocos e categorias de consumidores da área de atuação do prestador do serviço.

§º. Nos casos de disponibilidade de recursos da Conta de Universalização do Acesso à Água de que trata o art. 9º da Lei 14.898 de 13 de junho de 2024 e considerado o reequilíbrio econômico-

financeiro dos contratos, fica autorizado o Poder Executivo a subsidiar a Tarifa Social de Água e Esgoto, nos termos do art. 11º da Lei 14.898 de 13 de junho de 2024.

Art. 19. A Tarifa Social de Água e Esgoto não está sujeita a limite de incidência.

Parágrafo único. Qualquer alteração na participação relativa da tarifa social deverá ser reequilibrada em favor da CONCESSIONÁRIA. A CONCESSIONÁRIA deverá suportar até 6% (seis por cento) do total de economias de água ativas beneficiadas pela tarifa social.

Art. 20. Caberá a CONCESSIONÁRIA e ARVAP competentes:

I - Proceder à ampla e contínua divulgação aos USUÁRIOS dos serviços de abastecimento de água e esgoto sobre o funcionamento, os direitos, os processos de classificação e as consequências do não cumprimento das condições previstas na Lei 14.898 de 13 de junho de 2024 relativos à Tarifa Social de Água e Esgoto, bem como sobre quaisquer outras informações que visem ao melhor entendimento e à ampliação do benefício;

II - Atualizar, anualmente, o número total de famílias elegíveis à Tarifa Social de Água e Esgoto e o número total de unidades consumidoras efetivamente beneficiadas.

Art. 21. A unidade consumidora beneficiada com a Tarifa Social de Água e Esgoto perderá o benefício quando a CONCESSIONÁRIA, por meio de atendimento técnico qualificado, detectar e comprovar qualquer um dos seguintes atos irregulares:

I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgoto que afete a eficiência dos serviços;

II - Danificação proposital, inversão ou supressão dos equipamentos destinados ao serviço;

III - Ligação clandestina de água e esgoto;

IV - Compartilhamento ou interligação de instalações de beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto com outros imóveis não informados no cadastro;

V - Incoerências ou informações inverídicas no cadastro, ou em qualquer momento do processo de prestação do benefício.

Parágrafo único. Quando detectado qualquer um dos atos irregulares previstos nos incisos I a V do *caput* deste artigo, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar a unidade consumidora beneficiada na fatura, por pelo menos 3 (três) meses, com a descrição da irregularidade e a solicitação da regularização da condição da unidade antes de retirá-la do banco de beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto.

Seção IV - Das Piscinas

Art. 22. A ligação de água para piscina somente será autorizada se não acarretar prejuízo ao abastecimento público.

Parágrafo único. No caso de ligação já existente, a CONCESSIONÁRIA poderá suspender o fornecimento de água quando este comprometer o abastecimento.

Art. 23. Por necessidade técnica, a CONCESSIONÁRIA poderá exigir que o enchimento das piscinas seja feito em horário predeterminado.

Art. 24. O sistema de suprimento, via recirculação de água da piscina, não poderá ter conexão com a rede pública de abastecimento.

Art. 25. As instalações de esgotamento da piscina não poderão ter conexão com a rede pública de esgotamento sanitário.

Seção V - Dos Hidrantes

Art. 26. Os hidrantes, em caso de incêndio, serão utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente autorizado pela CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo único. Excluindo-se os casos previstos neste artigo, a utilização indevida do hidrante acarretará ao infrator a multa prevista nesse Regulamento.

Art. 27. A partir de demanda encaminhada pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente autorizado, compete a CONCESSIONÁRIA de abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, conforme as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

Art. 28. Em casos especiais e atendidos os critérios técnicos, poderão os USUÁRIOS, às suas expensas, requerer à CONCESSIONÁRIA a instalação de hidrantes situados obrigatoriamente no passeio público.

Art. 29. Por solicitação do Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente credenciado, a CONCESSIONÁRIA fornecerá a planta de localização dos hidrantes existentes e seu tipo.

Art. 30. A manutenção dos hidrantes será de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, cabendo ao Corpo de Bombeiros ou órgão devidamente autorizado comunicar à CONCESSIONÁRIA qualquer irregularidade por ele constatada.

Art. 31. Em caso de sinistro, manutenção ou treinamento, deve-se comunicar a CONCESSIONÁRIA, o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

Seção VI - Do Ponto de Entrega

Art. 32. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil e livre acesso, que permita a instalação do padrão de ligação e leitura do medidor.

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

§2º Havendo conveniência técnica e observados os padrões da CONCESSIONÁRIA, o ponto de entrega poderá situar-se no imóvel em que se localizar a unidade consumidora.

§3º A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar descritivo do(s) modelo(s) de padrão de ligação de água, compreendendo no mínimo, o tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, medidor, caixa de proteção e lacres. O modelo de padrão de ligação deverá ser aprovado pela ARVAP e observado nas novas ligações e sempre que houver necessidade de troca do padrão nas ligações existentes.

§4º O modelo de padrão de ligação de água a que se refere o parágrafo anterior será apresentado pela CONCESSIONÁRIA ao USUÁRIO, sempre que solicitado.

§5º A CONCESSIONÁRIA poderá desenvolver padrão de ligação de água específico para ligação que apresente característica especial, devida e formalmente caracterizada pelo USUÁRIO e pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 33. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados até o ponto entrega de água e de coleta de esgoto.

§1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, e, quando for o caso, a sua participação financeira e a participação financeira do USUÁRIO e/ou interessado.

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

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

§4º A CONCESSIONÁRIA deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias:

- a) Todas as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as indicando o prazo de validade das informações; e
- b) Todas as adequações necessárias à obra, conforme o projeto por ele aprovado no período de validade do estudo efetuado pela CONCESSIONÁRIA.

§5º Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pela CONCESSIONÁRIA a partir da análise do projeto inicial apresentado, este será responsável por sua execução, exceto quanto à perda de prazo por parte do interessado.

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

Art. 34. Em situações em que houver mais de uma unidade consumidora em um mesmo lote deve-se adotar o seguinte critério para disponibilização do ponto de entrega de água e de coleta de esgoto:

§1º. As unidades consumidoras que não são divididas por muros, cercas ou qualquer outro meio de divisão de propriedade e compõem uma mesma numeração no cadastro da prefeitura: somente uma ligação do ponto de entrega de água e de coleta de esgoto.

§2º. As unidades consumidoras divididas por muros, cercas ou qualquer outro meio de divisão de propriedade e compõem ou não numerações diferentes no cadastro da prefeitura: uma ligação do ponto de entrega de água e de coleta de esgoto para cada UC.

§3º. Nos casos previstos no parágrafo anterior o USUÁRIO, após notificação da CONCESSIONÁRIA deverá proceder a custas próprias a divisão dos pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para cada nova UC.

§4º. Caso ocorra qualquer tipo de furto de água devido ao desligamento de um UC e outra abastecer esta será imputado às UCs as penalidades previstas nesse regulamento.

Art. 35. A CONCESSIONÁRIA sempre cientificará o USUÁRIO, por escrito, sobre a necessidade de instalação de reservatório domiciliar visando regular o abastecimento, devendo aquele ser projetado e instalado conforme as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

Art. 36. Todas as instalações prediais de água a partir do ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dessas instalações prediais.

Parágrafo único: No caso das UC que tenham caixa de esgoto, a mesma deverá ser instalada na calçada, devidamente identificada, e construída sob responsabilidade do USUÁRIO.

Art. 37. Toda edificação permanente ou temporária que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponível deve, obrigatoriamente, estar ligada a ela, ficando sujeita ao pagamento de taxas, das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades.

§1º Compete a CONCESSIONÁRIA notificar por escrito aos usuários em um prazo máximo de 90 dias da disponibilidade das redes para as UC que não estão ligadas na rede de esgoto para que eles possam solicitar a conexão das instalações prediais com as redes públicas de água e de esgoto.

§2º Após o recebimento da notificação cabe ao USUÁRIO, em 90 dias após o recebimento da notificação, realizar todas as obras necessárias para a CONCESSIONÁRIA poder realizar a ligação da UC na rede de esgoto.

§3º É dever do usuário providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, inclusive a observância das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e as do prestador de serviço que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador.

§4º Uma vez cumpridas pelo USUÁRIO as medidas a que se referem o §3º, é dever da CONCESSIONÁRIA efetuar a ligação e fornecer os serviços.

§5º Após a solicitação de ligação de esgoto, caso a CONCESSIONÁRIA de esgotamento sanitário constatare que a coleta não pode ser conduzida por gravidade, cabe ao usuário a elaboração de estudo de viabilidade técnica e econômica, às suas próprias expensas, com alternativas de atendimento e envio ao prestador para aprovação.

§6º A CONCESSIONÁRIA deve realizar o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área de abrangência da prestação de serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário e repassar aos titulares e às entidades reguladoras infranacionais competentes a relação das edificações que não se conectaram às redes públicas no prazo estabelecido pela entidade reguladora infranacional.

§7º É responsabilidade do titular e da entidade reguladora infranacional exigir do prestador a execução das ligações de água e esgoto, desde que atendidas as medidas referidas no §2º por parte do usuário.

§8º É dever do titular garantir que o usuário de edificações residenciais desative as soluções alternativas de esgotamento sanitário a partir da efetiva ligação à rede pública de esgotamento sanitário.

Art. 38. Nas áreas cobertas por rede pública de esgotamento sanitário, onde o serviço de abastecimento de água é prestado regularmente, os pedidos de nova ligação de água serão atendidos pelo prestador de serviços mediante a solicitação simultânea de ligação do domicílio ao sistema de esgotamento sanitário disponível.

Art. 39. Os esgotos de edificações não residenciais que não puderem ser despejados diretamente nas redes públicas de esgotamento sanitário estão sujeitos a medidas de controle e tratamento prévios, às expensas dos próprios usuários, que enquadrem esses efluentes nos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços, observadas as regulamentações da entidade reguladora infranacional e as determinações dos órgãos ambientais.

Art. 40. A execução do serviço de ligação de água ou esgoto não implica reconhecimento, por parte do titular ou do prestador de serviços, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel nem de regularidade da construção.

Art. 41. O abastecimento de água ou a coleta de esgoto deverá ser feito preferencialmente por um único ramal predial, de responsabilidade do prestador de serviços, para cada unidade consumidora e para cada serviço, mesmo que abranja economias de categorias de usuários distintos.

§1º Por solicitação do usuário e a critério técnico do prestador de serviços, em caráter excepcional, a instalação predial de água ou esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como ser alimentada ou esgotada por meio de mais de um ramal às expensas do usuário.

§2º O ponto de entrega de água e o de coleta de esgoto deve, preferencialmente, situar-se no limite do lote com o logradouro público e em local de fácil acesso.

§3º Havendo um ou mais lotes entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade consumidora, o ponto de entrega deve situar-se na testada do primeiro lote logo após a via pública.

Art. 42. Caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto, incumbe ao usuário solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço.

Art. 43. A modificação ou substituição do ramal predial de água, ou do ramal predial de esgoto, a pedido do usuário, deverá ser por ele custeada, salvo nos casos previstos em normativo da entidade reguladora infranacional.

Art. 44. Cabe ao prestador de serviços indicar os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para o usuário poder efetuar a conexão das instalações prediais de água e de esgoto com as respectivas redes públicas.

§1º O prestador de serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, após a concluída a conexão, quando julgar necessário ou em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário.

§2º Faculta-se também ao titular e às entidades reguladoras infracionais o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto.

§3º O usuário deve assegurar ao prestador de serviços o acesso às instalações prediais de água e esgoto para fins de fiscalização, inspeção, leitura, manutenção ou substituição de hidrômetro, quando necessário.

§4º Na impossibilidade de inspeção ou leitura regular do hidrômetro, a CONCESSIONÁRIA deverá notificar o usuário responsável pela Unidade Consumidora (UC) assim que contatado a dificuldade para que promova as adequações necessárias.

§5º O usuário responsável pela Unidade Consumidora (UC) que não promover as adequações notificadas pela CONCESSIONÁRIA, visando à regularização da inspeção ou leitura do hidrômetro, estará sujeito à aplicação de sanções pecuniárias.

CAPÍTULO III DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Seção I - Do Pedido de Ligação Definitiva

Art. 45. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto a CONCESSIONÁRIA, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço realizado, via contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§1º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§2º Para a efetivação do pedido de ligação de água e/ou de esgoto a CONCESSIONÁRIA, este cientificará ao USUÁRIO quanto à:

I - Obrigatoriedade de:

- a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e, se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de locação, neste caso a responsabilidade pela UC ficará a cargo do Locatário;
- c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário até a data de vencimento, segundo as tarifas, sob pena de acréscimos por impontualidade e de interrupção da prestação dos serviços de acordo com essa Resolução;
- d) observar nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade consumidora, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões da CONCESSIONÁRIA, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos dessa Resolução;
- e) instalar em locais apropriados de livre acesso, caixas, abrigos ou cubículos destinados à instalação de medidores e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais da CONCESSIONÁRIA de serviços;
- f) declarar, sempre que exigido pela CONCESSIONÁRIA, o número de pontos de utilização da água na unidade consumidora, conforme as suas orientações;
- g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; e
- h) fornecer informações referentes à(s) natureza(s) da(s) atividade(s) desenvolvida(s) na unidade

consumidora, a(s) finalidade(s) da utilização da água, uso de fontes alternativas de abastecimento de água, que deverão atender as condições previstas em lei, e comunicar eventuais alterações supervenientes.

II - Eventual necessidade de:

- a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos da CONCESSIONÁRIA, 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 consumidora se localizar em área com restrições de ocupação;
- d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações a serem executadas pela CONCESSIONÁRIA necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, incluindo mão-de-obra, encargos, equipamentos e materiais, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas entre as partes;
- e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação; e
- f) aprovar, junto a CONCESSIONÁRIA, projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do USUÁRIO na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

§3º A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar ao USUÁRIO cópia do contrato de adesão mediante a execução do serviço.

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

§5º A obrigatoriedade de apresentação dos documentos mencionados no parágrafo 2º, incisos I e II, poderá ser afastada em situações excepcionais, observadas as exigências dos artigos 63 e 64, devendo sempre e haver obrigatoriamente o cadastramento do USUÁRIO que solicitou a ligação.

a) Na falta da documentação do imóvel a CONCESSIONÁRIA poderá efetivar o pedido de ligação de água e/ou de esgotos, exclusivamente para atender o USUÁRIO de baixa renda ou núcleos onde a área está regularizada, mas não os imóveis, mediante assinatura de termo de responsabilidade pelo USUÁRIO cadastrado.

b) Para o cadastramento da ligação em determinada categoria de uso a CONCESSIONÁRIA avaliará a utilização dos serviços no imóvel juntamente com a documentação apresentada, e, em havendo incompatibilidade prevalecerá a finalidade de utilização dos serviços para efeito de cadastramento.

Art. 46. As edificações permanentes urbanas serão conectadas às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, segundo o disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas da CONCESSIONÁRIA.

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

§2º Uma vez tomadas pelo USUÁRIO as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever da CONCESSIONÁRIA fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas neste Regulamento.

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

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

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

Art. 47. A CONCESSIONÁRIA condicionará a ligação à quitação ou renegociação de débitos anteriores do mesmo USUÁRIO, para ele ou para outro imóvel.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA não poderá condicionar a ligação de unidade consumidora ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, ainda que referente ao mesmo imóvel.

Art. 48. Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pela CONCESSIONÁRIA, efetuar o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

- a) Serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 68; e
- b) Haver necessidade de readequação da rede pública;

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

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

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

Art. 49. Cada unidade consumidora dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pela CONCESSIONÁRIA, cabendo-lhe um só número de registro ou inscrição, sempre vinculado ao USUÁRIO responsável pela unidade.

Art. 50. O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto neste Regulamento, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na inspeção, a CONCESSIONÁRIA deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 51. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade pública competente, ou por determinação judicial.

Art. 52. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pela CONCESSIONÁRIA, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização da autoridade pública.

Art. 53. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 54. O dimensionamento e as especificações das instalações prediais e do coletor predial deverão estar segundo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e/ou da CONCESSIONÁRIA.

Art. 55. Os despejos de garagens, oficinas, postos de serviço e de abastecimento de veículos e de outras instalações nas quais seja feita lavagem ou lubrificação, deverão dispor obrigatoriamente de instalação retentora de areia, óleo e graxa, aprovada previamente pela CONCESSIONÁRIA.

§1º Ficam proibidos de lançar diretamente nas redes de esgoto e pluvial os despejos resultantes de sua atividade de garagens, oficinas, postos de serviço e de abastecimento de veículos e de outras instalações nas quais seja feita lavagem ou lubrificação.

§2º Caberá a CONCESSIONÁRIA notificar ao responsável pela UC a adequação destes despejos para que ele seja realizado corretamente.

Seção II - Dos Prazos para a Ligação

Art. 56. O pedido de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, será atendido no prazo máximo de 15 (dias) dias úteis a partir da data do protocolo junto a CONCESSIONÁRIA, da seguinte forma, ressalvado o disposto nesta resolução:

- a) Para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis;
- b) Para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis.

§1º A inspeção para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade consumidora e as instalações de responsabilidade do USUÁRIO conforme o artigo 9º, inciso I, alíneas d, e, f e h.

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

§3º Na hipótese do parágrafo 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova inspeção da CONCESSIONÁRIA, que deverá observar os prazos previstos no inciso “a” deste artigo.

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

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

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

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

§8º No caso de serviços que requeiram a presença do USUÁRIO ou responsável, os mesmos deverão ser executados na data e turno (manhã, tarde ou noite), agendado com o USUÁRIO.

Seção III - Das Obras e Prazos para Viabilização do Atendimento e Orçamento

Art. 57. A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 60, quando:

- a) Inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente, ou na testada da unidade consumidora a ser ligada;
- b) A rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar alterações, ou ampliações.

§ 1º No caso do inciso “a” deste artigo, o prazo de execução das obras não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, observado o disposto no artigo 85.

§2º No documento formal encaminhado pela CONCESSIONÁRIA ao interessado devem ser informadas as condições de fornecimento, os requisitos técnicos e os respectivos prazos, contendo:

- a) Obrigatoriamente: relação das obras e serviços necessários ao sistema de distribuição e/ou esgotamento sanitário; prazo de início e de conclusão das obras; e características dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, incluindo requisitos técnicos;
- b) Adicionalmente, quando couber: orçamento da participação financeira, contendo a memória de cálculo dos custos orçados, do encargo de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e da participação financeira do USUÁRIO; cronograma físico-financeiro para execução das obras; informações gerais relacionadas ao ponto de ligação, como tipo de terreno, faixa de passagem e características das instalações; responsabilidades do interessado; classificação da atividade; tarifas aplicáveis; especificação dos contratos a serem celebrados.

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

Art. 58. O interessado tem o prazo máximo de 15 (quinze) dias, após a data do recebimento das informações de que trata o artigo 33, para manifestar a CONCESSIONÁRIA por meio dos canais oficiais de comunicação sua opção por:

I concordar com os prazos e condições estipulados pela CONCESSIONÁRIA;

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

III - executar a obra diretamente, sendo que, neste caso, deverá observar integralmente as normas técnicas aplicáveis e os padrões da CONCESSIONÁRIA, inclusive no que se refere ao material empregado.

§1º Findo o prazo de que trata o *caput* deste artigo, sem que haja manifestação do interessado sobre a sua opção pela forma de execução da obra, orçamento perderá a validade.

§2º O orçamento poderá ser prorrogado pelo mesmo prazo caso haja manifestação do interessado antes do término do prazo inicial.

§3º A possibilidade e a forma de posterior participação financeira de outros beneficiados pelas obras custeadas pelo USUÁRIO será objeto de deliberação da ARVAP.

Art. 59. O prazo e as condições para atendimento em áreas que necessitem de execução de obras estruturais serão estabelecidos de comum acordo entre as partes, com mediação da ARVAP, se necessário.

Art. 60. Os prazos para início e conclusão das obras e serviços a cargo da CONCESSIONÁRIA serão suspensos quando:

- a) O USUÁRIO não apresentar as informações que lhe couber;
- b) Cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização, aprovação do órgão competente ou liberação de áreas privadas;
- c) Não for obtida servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;
- d) 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, devendo o interessado ser informado a respeito caso a suspensão tenha perdurado por mais do que 5 (cinco) dias úteis.

CAPÍTULO IV - DOS PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 61. A CONCESSIONÁRIA deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento.

§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 municipalidade, por meio da ARVAP e disponibilizada aos interessados.

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

Seção I - Das Ligações Temporárias

Art. 62. Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a canteiro de obra, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 63. No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

§1º As ligações temporárias terão duração máxima de 180 (cento e oitenta) dias, e poderão ser prorrogadas a critério da CONCESSIONÁRIA, mediante solicitação formal do USUÁRIO.

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

§3º A CONCESSIONÁRIA poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, equivalente a até 90 (noventa) dias, com base no consumo provável.

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

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

Art. 64. O interessado deverá juntar ao pedido de ligação de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis das instalações temporárias, alvará que conste o prazo de funcionamento expedido pela prefeitura municipal e demais documentos estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA, conforme a atividade que será desenvolvida.

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

- I. Preparar as instalações temporárias segundo a planta ou croquis mencionados no *caput* deste artigo;
- II. Efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme artigo 47; e
- III. Apresentar as devidas licenças emitidas pelos órgãos competentes.

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

Art. 65. Nas ligações temporárias destinadas a obras, o proprietário deverá informar a CONCESSIONÁRIA a conclusão da construção para fins de conversão para ligação definitiva e enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Seção II - Das Ligações Definitivas

Art. 66. As ligações definitivas serão solicitadas pelo USUÁRIO a CONCESSIONÁRIA com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

Art. 67. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o USUÁRIO deverá preparar as instalações conforme os padrões da CONCESSIONÁRIA e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

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

Art. 68. Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com deliberação da ARVAP, os projetos das instalações deverão:

- I. Ser apresentados a CONCESSIONÁRIA para aprovação antes do início das obras;
- II. Conter a planta baixa e o projeto de instalações hidráulicas e corte ou esquema vertical e cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e com a devida anotação de responsabilidade técnica no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA);
- III. Conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e
- IV. Informar a previsão de consumo mensal de água e de vazão de esgoto.

Art. 69. A CONCESSIONÁRIA tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro, em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, conforme o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§1º Ficará a cargo do USUÁRIO a aquisição e montagem da caixa padrão de ligação de água, exceto o medidor (hidrômetro), conforme normas procedimentais da CONCESSIONÁRIA.

§2º Caso a distância seja maior, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar do USUÁRIO a parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo homologados pela ARVAP.

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

§4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, a CONCESSIONÁRIA fornecerá água em uma única ligação ou um único ponto de entrega ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pela CONCESSIONÁRIA, independente da medição das economias ser individualizada, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação ou conforme definido em dimensionamento de ligação elaborado pela CONCESSIONÁRIA, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§5º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, a CONCESSIONÁRIA poderá individualizar o fornecimento e a hidrométrica de água.

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

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

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

§9º As ligações de água, ou água e esgoto aos condomínios somente serão efetuadas mediante apresentação de convenção de condomínio devidamente registrada.

I. As adequações das instalações internas são de responsabilidade do USUÁRIO, atendendo aos requisitos técnicos da CONCESSIONÁRIA.

II A CONCESSIONÁRIA poderá executar as ligações definitivas de esgotos via autorização de passagem ou nas passagens de servidão, segundo os termos do artigo 95.

Art. 70. Em se tratando de terrenos cedidos por entes ou órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, as ligações serão feitas em nome do requerente, que na condição de ocupante daqueles, além de se identificar, deverá apresentar documentação fornecida pela autoridade competente, comprovando a respectiva cedência e autorização para ligação.

Art. 71. A CONCESSIONÁRIA poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos no mesmo ou em outro local de sua área de atuação, à quitação ou ao parcelamento dos referidos débitos.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA não poderá condicionar a religação ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, ou não autorizado pelo USUÁRIO, no mesmo ou em outro local de sua área de atuação, exceto nos casos de sucessão comercial.

CAPÍTULO V DO PARCELAMENTO DO SOLO, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 72. Cabe ao empreendedor de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos imobiliários dentro da sua área de abrangência disponibilizar infraestrutura de rede de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conexão à rede pública, observada a conformidade da infraestrutura às normas vigentes.

§1º O atendimento ao disposto no caput fica condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica, às expensas do empreendedor e à cobrança dos custos específicos associados ao atendimento, inclusive para interligação às redes públicas disponíveis.

§2º As obras serão custeadas pelo empreendedor e devem ser executadas por ele, sob a fiscalização da CONCESSIONÁRIA.

Art. 73. Os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo, devem ser elaborados segundo as normas da CONCESSIONÁRIA.

§1º Os referidos projetos deverão obedecer às normas brasileiras correspondentes e a eventuais exigências adicionais que sejam feitas para a adequada execução do projeto, conforme Regulamento técnico da CONCESSIONÁRIA disponibilizado ao requerente.

§2º As redes e demais instalações construídas pelo empreendedor, após vistoriadas e aprovadas pela CONCESSIONÁRIA, segundo as normas vigentes, serão transferidas pelo empreendedor a CONCESSIONÁRIA mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos, obedecido ao disposto no art. 18-A da Lei Federal nº 11.445/2007, ressalvadas possíveis alterações impostas pela legislação aplicável vigente.

§3º O prazo para análise e aprovação dos projetos referentes às obras de extensão de rede de água ou esgoto sanitário, referidos no parágrafo anterior, é de 30 (trinta) dias úteis, contados da entrega do projeto à CONCESSIONÁRIA conforme as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo.

§4º A aprovação do projeto dos sistemas de água e esgoto terá validade de 36 (trinta e seis) meses.

§5º Ultrapassado o prazo previsto no § 4º deste artigo sem o início das obras, o loteador deverá requerer nova análise de viabilidade técnica para interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, efetuando o pagamento de respectiva tarifa.

Art. 74. Quando, por interesse da CONCESSIONÁRIA, as estações de bombeamento, reservatórios e outros elementos constitutivos do sistema se destinarem a atender também a áreas não pertencentes ao parcelamento do solo, caberá ao loteador custear apenas a parte da despesa correspondente às obras e instalações necessárias ao suprimento de água e esgotamento sanitário do parcelamento do solo pelo qual é responsável obedecido ao disposto no art. 18-A da Lei Federal nº 11.445/2007.

§1º Os equipamentos hidráulicos, elétricos e mecânicos que sejam utilizados para a implantação da infraestrutura de água e esgoto do loteamento, bem como as construções civis, que farão parte do sistema de abastecimento de água e esgoto do loteamento, deverão respeitar as diretrizes de padronização fixadas pela CONCESSIONÁRIA.

§2º Para fins de aprovação, os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão obedecer às normas da ABNT e da CONCESSIONÁRIA, devendo o interessado apresentar o projeto urbanístico ou anteprojeto referendado pela Prefeitura Municipal, as respectivas Anotações de Responsabilidade Técnica (ART) junto ao CREA, bem como quaisquer outros elementos técnicos que sejam exigidos pela CONCESSIONÁRIA.

§3º Os projetos deverão ser entregues para análise e aprovação, acompanhados simultaneamente do licenciamento ambiental, com as exigências específicas para o parcelamento do solo.

§4º Os projetos não poderão ser alterados no decurso da execução das obras sem a prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA.

§5º A aprovação dos projetos apresentados será feita mediante expedição de declaração da CONCESSIONÁRIA referente à adequação dos projetos aos seus requisitos técnicos.

§6º O requerente deverá recolher, quando previsto na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis, os valores correspondentes.

Art. 75. Aprovado o projeto dos sistemas de água e esgoto do loteamento pela CONCESSIONÁRIA, a construção das redes e instalações será também realizada pelo empreendedor, obrigando-se este a realizar a devida comunicação, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data de início da construção, para a fiscalização das entidades responsáveis.

§1º O início da construção estará condicionado à apresentação prévia dos documentos comprobatórios de aprovação do loteamento pelas entidades responsáveis e, eventualmente, das licenças ambientais junto à área de meio ambiente e demais entidades envolvidas no processo.

§2º Concomitantemente à construção, deverá ser elaborado o cadastro das obras e instalações segundo as normas aplicáveis.

§3º Caso o loteador não comunique a CONCESSIONÁRIA a respeito do início das obras para permitir a sua fiscalização, o loteador deverá realizar, às suas expensas, as adequações solicitadas pela CONCESSIONÁRIA antes de requerer o termo de início de operação e manutenção da infraestrutura.

§4º O empreendedor deverá, tão logo concluída a construção, requerer à CONCESSIONÁRIA o termo de início de operação e manutenção da infraestrutura para conexão do sistema à rede pública, cujo pedido deverá ser acompanhado dos respectivos cadastros e, quando for o caso, de eventuais documentos de complementação do licenciamento ambiental.

§5º O termo de início de operação e manutenção da infraestrutura a que se refere o *caput* deste artigo deverá ser emitido no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data da solicitação.

§6º Em caso de indeferimento da emissão do termo de início de operação e manutenção da infraestrutura, o requerente deverá ser informado, no prazo previsto no §5º deste artigo, mediante documento escrito, sobre os motivos da negativa e as providências a serem tomadas para emissão do respectivo termo.

Art. 76. O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata o *caput* terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, cessão de garantias de equipamentos e instalações, além de manuais de operação e treinamento da equipe do prestador, observadas as determinações da entidade reguladora infranacional e do prestador de serviços segundo normas locais pertinentes, além das licenças e autorizações dos órgãos responsáveis pelo controle ambiental e regulação dos recursos hídricos, no que couber.

Art. 77. Nos casos de ampliação dos loteamentos já existentes, quando existir solicitação do interessado, a CONCESSIONÁRIA somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, analisar sua viabilidade.

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

Art. 78. A CONCESSIONÁRIA não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes, sem responsável técnico, devendo verificar se o empreendimento conta com as licenças e autorizações necessárias dos órgãos competentes.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA poderá cobrar pelos serviços descritos neste artigo, conforme previsto na Tabela de Prazos e Preços dos Serviços, e solicitar documentação adicional, apenas uma única vez, de acordo com a característica do empreendimento, informando antecipadamente o interessado.

Art. 79. As obras internas do empreendimento serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização da CONCESSIONÁRIA, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

§1º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

Art. 80. Para sistemas de condomínios, a CONCESSIONÁRIA disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, cabendo ao incorporador, construtor ou condomínio, a individualização do sistema hidráulico dos domicílios, nos termos da Lei nº 13.312, de 12 de julho de 2016.

Parágrafo único. Os domicílios deverão possuir medição individualizada.

Art. 81. A CONCESSIONÁRIA pode assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de empreendimentos tais como condomínios, loteamentos e centros comerciais já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

Parágrafo único. A assunção pelo prestador de serviços dos sistemas de que trata o caput será condicionada:

- I - ao fornecimento dos respectivos cadastros técnicos para o prestador de serviços;
- II - à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços conforme disposto no §2º, art. 114;
- III - à elaboração e apresentação de estudo de viabilidade técnica e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por economia;
- IV - ao pagamento das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;
- V - à identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e
- VI - ao atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

Art. 82. Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, constituídos nos termos da Lei nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, com ou sem acesso

controlado, terão seus domicílios com medição individualizada, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do prestador de serviços a operação e manutenção das infraestruturas das redes, desde que observado o disposto no art. 80.

CAPÍTULO VI DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

Art. 83. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO, responsabilizando quem solicitou os serviços pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito ao recebimento dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos USUÁRIOS conforme modelo de contrato de adesão homologado pela ARVAP.

Parágrafo único. A prestação dos serviços se inicia com a sua disponibilização aos usuários.

Art. 84. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar a cópia do contrato de adesão ao cliente, nos termos do disposto nas disposições transitórias deste Regulamento.

Parágrafo único. O contrato de adesão seguirá o modelo aprovado pela ARVAP e conterá os direitos e obrigações da CONCESSIONÁRIA e do USUÁRIO, bem como as infrações e sanções aplicáveis às partes.

Art. 85. É facultada a celebração de contrato especial de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO responsável pela unidade consumidora a ser atendida, nos seguintes casos:

- I. Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com resolução da ARVAP;
- II. Para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;
- III. Quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, a CONCESSIONÁRIA tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos, inclusive seus detalhamentos e alterações, do contrato de concessão ou de programa;
- IV. Nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e
- V. 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 48.

Art. 86. O contrato especial de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, cláusulas que digam respeito a:

- I. Identificação do ponto de entrega e/ou de coleta do esgoto, ou da coleta de lodo de tanque séptico ou fossa séptica;
- II. Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento

sanitário, e o prazo de vigência adotando-se, preferencialmente, prazo indeterminado;

- III. Padrão dos esgotos a serem coletados, quando for o caso;
- IV. Critérios de rescisão;
- V. Critérios de interrupção do fornecimento dos serviços e de rescisão;
- VI. Direitos e deveres das partes;
- VII. Previsão de canais para encaminhamento de demandas e reclamações;
- VIII. Sanções a que os usuários estão sujeitos pelo cometimento de infrações;
- IX. Execução e cobrança de serviços complementares;
- X. Condições de reajuste; e
- XI. Condições de juros e multa de faturas em atraso.

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

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

§3º. Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovado automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência do prazo final.

§4º. A ARVAP deverá aprovar os contratos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 87. O modelo do Contrato de adesão de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água ou de Esgotamento Sanitário pode ser modificado por solicitação da entidade reguladora infranacional competente em decorrência de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentem esses serviços e impactem na sua prestação.

§ 1º. O contrato de adesão deve ser disponibilizado ao usuário de forma física ou digital.

§ 2º A pedido do usuário, o contrato de adesão pode ser entregue no momento da solicitação da ligação, contendo cláusula de validade a partir da efetivação dessa ligação.

Seção II - Do Encerramento da Relação Contratual

Art. 88. O encerramento da relação contratual entre a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:

- I. Por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade consumidora, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso;
- II. Por ação da CONCESSIONÁRIA:

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

b) após 90 (noventa) dias de supressão da ligação, nos termos desta Resolução.

§1º O encerramento da relação contratual com a CONCESSIONÁRIA está condicionado à quitação de todo e qualquer débito relacionado a prestação de serviços de água e esgoto.

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

§3º O USUÁRIO deverá, no prazo de 10 (dez) dias, solicitar a alteração cadastral em caso de extinção da posse ou do direito e consequente desocupação do imóvel, como resolução do contrato de locação.

CAPÍTULO VII - DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES CONSUMIDORAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 89. A instalação de água compreende:

I - Ramal predial de água;

II - Instalação predial de água.

Art. 90. A instalação de esgoto sanitário compreende:

I - Ramal predial de esgoto;

II - Instalação predial de esgoto.

Art. 91. As instalações das unidades consumidoras de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas da CONCESSIONÁRIA, do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

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

Art. 92. Todas as instalações de água após o ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do USUÁRIO, bem como sua conservação, podendo a CONCESSIONÁRIA, quando achar conveniente, inspecioná-las mediante autorização do USUÁRIO.

Art. 93. As instalações prediais de água deverão ser projetadas de modo que o abastecimento predial se realize através do sistema de distribuição direto, indireto ou misto.

Art. 94. É vedado:

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

II. A derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel, mesmo de sua propriedade;



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

- III. Executar conexão em tubulações da instalação predial de esgoto para esgotar outro imóvel;
- IV. O uso de quaisquer dispositivos intercalados nas instalações prediais;
- V. Usar nas instalações prediais de água quaisquer dispositivos que prejudiquem o sistema de abastecimento de água
- VI. O despejo de águas pluviais na instalação predial de esgoto ou na rede coletora de esgoto;
- VII. Usar dispositivos no medidor de água que, de qualquer forma, possam comprometer a precisão na medição do consumo, impedindo ou reduzindo artificialmente a medição do serviço;
- VIII. Violar o selo do medidor de água bem como o lacre de instalação colocado no cavalete;
- IX. Lançar esgoto na instalação predial de águas pluviais ou na rede coletora de águas pluviais;
- X. Descarregar, em aparelhos sanitários ou em caixa de inspeção da instalação predial de esgoto, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis diferentes do higiênico, fraldas, absorventes higiênicos, águas quentes de caldeiras, panos, estopas, folhas, ácidos e substâncias explosivas, inflamáveis ou que desprendam gases;
- XI. Instalar dispositivo no ramal predial ou na instalação predial que provoque sucção na rede distribuidora.

Parágrafo único. As infrações deste artigo sujeitam o usuário à penalidade de multa, conforme tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

Art. 95. Observada a pressão mínima definida, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o USUÁRIO se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários a viabilizar o seu consumo de água, obedecidas às especificações técnicas da CONCESSIONÁRIA e/ou da Associação de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 96. Quando o único ponto de coleta viável na rede pública estiver em nível superior às instalações da unidade consumidora, o USUÁRIO se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à elevação do esgoto, que permita a sua posterior captação pela CONCESSIONÁRIA ou uma alternativa técnica obtida, mediante concordância entre as partes envolvidas.

Art. 97. É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente nas instalações prediais de água, sob pena de sanções previstas neste Regulamento.

Art. 98. É obrigatória a existência, na instalação predial de esgoto, de caixa de gordura com sifão, que receba águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares, sendo de responsabilidade do usuário a sua limpeza periódica.

Art. 99. 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 segundo as normas vigentes.

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

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

Art. 100. Serão de responsabilidade do USUÁRIO as obras, instalações e operações necessárias ao esgotamento dos imóveis situados abaixo do nível da via pública e daqueles que não puderem ser esgotados diretamente pela rede da CONCESSIONÁRIA, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, conforme legislação em vigor.

Art. 101. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados para início e conclusão das obras a cargo da delegatária serão suspensos quando:

I o interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade;

II cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;

III não for conseguida a servidão de passagem ou a via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e,

IV em casos fortuitos e/ou de força maior.

Parágrafo único. Os prazos continuarão a fluir logo após superado o impedimento.

CAPÍTULO VIII - DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 102. Os ramais prediais serão assentados e mantidos pela CONCESSIONÁRIA, às suas expensas, observado o disposto no artigo 98.

§1º É vedado ao USUÁRIO intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, inclusive no quadro do hidrômetro, mesmo visando melhorar suas condições de funcionamento, ficando o infrator sujeito à penalidade de multa.

§2º Os danos causados pela intervenção indevida do USUÁRIO nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela CONCESSIONÁRIA, por conta do USUÁRIO, cabendo-lhe as penalidades previstas neste Regulamento.

Art. 103. Compete a CONCESSIONÁRIA, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede de abastecimento de água e coleta de esgoto que sejam relevantes ao atendimento do USUÁRIO.

Art. 104. O abastecimento de água deverá ser feito por um único ramal predial de água a fim de garantir seu abastecimento da UC e para as ligações de esgoto caso a caixinha seja compartilhada cabe a CONCESSIONÁRIA o aval e a responsabilidade é do USUÁRIO caso ela apresente problemas futuros.

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

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

§3º No caso previsto no parágrafo primeiro a CONCESSIONÁRIA deverá exigir que o USUÁRIO tenha um hidrômetro para cada tipo de economia, caso a CONCESSIONÁRIA aponte a incapacidade técnica para a instalação de novos hidrômetros para cada economia a conta de água e esgoto

passará a ser cobrada pela economia de maior valor até que seja encontrada solução técnica e a instalação de novos hidrômetros.

Art. 105. A substituição ou modificação do ramal predial, bem como a restauração de muros e passeios decorrentes de serviços realizados pela CONCESSIONÁRIA serão de sua responsabilidade, sem ônus para o USUÁRIO.

§1º. A recomposição do pavimento passeio público prevista no *caput* deste artigo não inclui a instalação de revestimento, estando limitada ao recobrimento básico de cimento/calçada, garantindo-se condições de segurança aos transeuntes.

§2º. Não se aplica o disposto no *caput* quando a substituição, modificação do ramal ou os serviços prestados forem solicitados pelo USUÁRIO em seu exclusivo interesse, sem que seja justificada por razões técnicas relacionadas ao sistema público e à qualidade dos serviços.

Art. 106. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto deverá ser observado, no que couber, o disposto neste Regulamento.

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

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

CAPÍTULO IX - DOS MEDIDORES DE VOLUME

Art. 107. A CONCESSIONÁRIA é obrigada a instalar e monitorar o consumo, via hidrômetro, nas unidades consumidoras para controle do consumo de água.

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

- a) Quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade ocasionada pelo USUÁRIO, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias;
- b) Apreciadas e autorizadas pela ARVAP por solicitação da CONCESSIONÁRIA.

§2º Todos os medidores de água devem ser certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO e sua especificação e procedimentos de instalação devem obedecer às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e outras normas pertinentes.

§3º Nos locais por questões de quebra, impossibilidade de realização de leitura, ou por inexistência de medidor (situações transitórias), a cobrança será realizada pela categoria de enquadramento do USUÁRIO e de acordo com as médias de faturamento dos últimos 6 (seis) meses.

§4º Caso a indisponibilidade de leitura ultrapasse o período mencionado será procedida à cobrança da tarifa de 30 (trinta) metros cúbicos para a UC do USUÁRIO.

§5º O hidrômetro das UC das categorias residenciais, comerciais e governamentais, somente poderá ser aquele instalado pela CONCESSIONÁRIA e será de sua propriedade quando da sua ligação.

§6º Os medidores de UC das categorias industriais e demais equipamentos de medição serão de propriedade e responsabilidade do USUÁRIO cabendo a ele toda a responsabilidade e proteção em relação à medição. Em caso de medições incorretas incidirá sobre o USUÁRIO medidas peculiares cabíveis.

Art. 108. Os medidores e demais peças necessárias para a aferição de volume serão instaladas de acordo com os padrões da CONCESSIONÁRIA.

§1º Os medidores deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela CONCESSIONÁRIA e em caso de violação causada pelo USUÁRIO, ele sofrerá as penalidades prevista nesse regulamento.

§2º É facultado a CONCESSIONÁRIA redimensionar, remanejar ou substituir os medidores das ligações, quando constatada a necessidade técnica, mediante aviso aos USUÁRIOS com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis através dos canais oficiais de atendimento, a fim de que seja disponibilizado o acesso à CONCESSIONÁRIA para a prestação do serviço nos casos em que o hidrômetro não esteja acessível.

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

§4º Nos casos em que o hidrômetro estiver inacessível, a CONCESSIONÁRIA deverá comunicar o USUÁRIO com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis através dos canais oficiais de atendimento, a fim de que seja disponibilizado o acesso à CONCESSIONÁRIA para a prestação do serviço. Caso o acesso não seja concedido, a CONCESSIONÁRIA poderá executar o serviço, hipótese em que os custos serão atribuídos ao USUÁRIO.

§5 Quando da execução dos serviços de substituição do medidor, as leituras ficaram registradas no sistema para possível consulta do USUÁRIO.

§6º A substituição do medidor decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pela CONCESSIONÁRIA, com ônus para o USUÁRIO, nos termos do artigo 112 deste Regulamento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no artigo 160.

§7º A indisponibilidade de medidores no mercado não poderá ser invocada pela CONCESSIONÁRIA para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art. 109. O usuário será notificado, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, para providenciar o pedido da substituição do medidor de consumo de água.

§ 1º A substituição de que trata o *caput* deste artigo é compulsória nas seguintes hipóteses:

- I - Avaria interna ou externa que impeça a leitura do consumo;
- II - Furto ou roubo do equipamento;
- III - solicitação formal do usuário à concessionária, devidamente justificado.

§ 2º Os custos inerentes ao pedido de substituição do hidrômetro junto a CONCESSIONÁRIA correrão por conta exclusiva do USUÁRIO.

Art. 110. Em caso de descumprimento da notificação a que se refere o artigo anterior, a CONCESSIONÁRIA procederá à substituição e instalação do novo medidor de consumo de água.

Parágrafo único. Os custos decorrentes da referida substituição e instalação serão imputados ao USUÁRIO responsável pela UC, conforme valores estabelecidos na tabela de serviços da CONCESSIONÁRIA, e serão cobrados na próxima fatura de água e esgoto.

Art. 111. Os lacres instalados nos medidores poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto da CONCESSIONÁRIA, deverão ter numeração específica, constante do cadastro comercial, atualizado a cada alteração documentada de ação da CONCESSIONÁRIA.

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

§2º. O USUÁRIO, assim que constatar rompimento ou violação do lacre deverá informar a CONCESSIONÁRIA, sob pena de ser responsabilizado nos termos do artigo 160 desta Deliberação.

Art. 112. O USUÁRIO assegurará ao representante ou preposto da CONCESSIONÁRIA o livre acesso à ligação de água e ao ponto de coleta de esgotos.

Art. 113. O USUÁRIO será responsável pela guarda do medidor.

CAPÍTULO X - DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 114. A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

I. O volume de água consumido, real ou estimado, considerando-se:

- a) o abastecimento de água pela CONCESSIONÁRIA;
- b) o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do USUÁRIO; e
- c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II. O volume medido de esgoto coletado.

§1º No caso das alíneas “b” e “c” do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto observarão as regras gerais propostas pela CONCESSIONÁRIA e homologadas pela ARVAP.

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

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

§4º Poderão ser instalados nas unidades consumidoras sistemas de medição do volume de esgoto, cabendo ao prestador a análise de viabilidade técnica segundo as normas e padrões vigentes, sob ônus do USUÁRIO.

CAPÍTULO XI - DO FATURAMENTO E COBRANÇA

Seção I - Da Leitura

Art. 115. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela CONCESSIONÁRIA e devidas pelo USUÁRIO.

§1º As faturas devem ser lançadas em nome do USUÁRIO dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel ou seu responsável legal a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.

§2º O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário incidirá somente onde houver domicílios servidos por sistema público de esgotamento sanitário, separador absoluto ou unitário, ou prestação de serviço público utilizando solução alternativa.

Art. 116. A CONCESSIONÁRIA deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) dias e o máximo de 32 (trinta e dois) dias, segundo o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, que devem ser disponibilizados para consulta pela ARVAP.

Parágrafo único. Em casos excepcionais, tais como: necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo a CONCESSIONÁRIA comunicar por escrito aos USUÁRIOS, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento, ressalvado o direito do USUÁRIO da compensação de faturamento caso haja alteração de faixa de consumo que onere a conta com a aplicação de tarifas superiores.

Art. 117. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em medidor, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

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

- a) Média aritmética dos consumos faturados nos últimos 180 (cento e oitenta) dias com medição normal;
- b) Caso ocorra impedimento de leitura para apuração do volume consumido em período superior a 180 (cento e oitenta) dias a média a ser utilizada será a última conhecida;
- c) Volume equivalente ao consumo mínimo.

§2º O procedimento previsto nas alíneas “a” e “b” do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a CONCESSIONÁRIA comunicar ao USUÁRIO, por escrito, podendo ser facultativo o recebimento em mão própria, a necessidade de desimpedir o acesso ao medidor e da possibilidade da suspensão do fornecimento.

§3º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado com base nas alíneas “a” e “b” do parágrafo 1º, caso a CONCESSIONÁRIA não interrompa os serviços nos termos do artigo 144, 145 e 146, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade da CONCESSIONÁRIA promover futura compensação por eventual saldo positivo entre os valores medidos e faturados.

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

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

Art. 118. A CONCESSIONÁRIA efetuará o faturamento com periodicidade mensal, observado o disposto nesta Resolução.

§1º Nos casos excepcionais em que a leitura ultrapassar o período de 32 (trinta e dois) dias, o faturamento será proporcional ao número de dias do mês de referência, ressalvado o disposto no artigo 115, parágrafo único.

§2º Na hipótese do parágrafo anterior, a diferença poderá ser compensada no mês seguinte, desde que o respectivo faturamento, incluindo a compensação, corresponda a até 32 (trinta e dois) dias.

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

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

§5º A CONCESSIONÁRIA deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

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

§7º A CONCESSIONÁRIA deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas previstas para a leitura dos medidores, entrega e vencimento da fatura.

§8º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos medidores e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao USUÁRIO, por escrito, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis de antecedência em relação à data prevista para a modificação, esclarecendo-se a forma pela qual se dará a cobrança das diferenças dos valores decorrentes da modificação das datas de leitura.

Art. 119. As leituras poderão ser efetuadas em intervalos de até 90 (noventa) dias, segundo o calendário próprio, nos seguintes casos:

- I. Em localidades com até 1.000 (hum mil) ligações; e
- II. Em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior à conta mínima.

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

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

Art. 120. Para ligações excepcional e temporariamente sem hidrômetro, os volumes faturados de água e/ou de esgoto serão fixados com base nos seguintes critérios:

I Caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pelo USUÁRIO: estimativa de consumo conforme regras da CONCESSIONÁRIA;

II Caso a ausência de hidrômetro seja ocasionada pela CONCESSIONÁRIA: volume equivalente ao consumo mínimo.

Art. 121. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia dotados de um único medidor, o rateio do consumo entre as economias será disciplinado e realizado pelo condomínio ou grupo de pessoas responsáveis pelos imóveis.

Art. 122. Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de unidades consumidoras com apenas uma economia, o consumo medido deve ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária, e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observada a categoria do usuário.

Art. 123. Para fins de enquadramento tarifário, considera-se economia comercial, também, a unidade imobiliária destinada ao exercício de atividade econômica ou lucrativa.

§1º Equipara-se à categoria comercial a exploração de imóvel para aluguel por temporada ou hospedagem remunerada, sempre que descaracterizado o uso estritamente residencial ou de moradia permanente.

§2º Na hipótese de cumulação de usos (misto) na mesma unidade imobiliária, a existência de atividade comercial determinará a classificação de toda a economia como comercial.

Seção II - Das Compensações do Faturamento

Art. 124. Caso a CONCESSIONÁRIA tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I. No caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar;

II. No caso de faturamento a maior: providenciar a devolução ao USUÁRIO das quantias recebidas indevidamente mediante compensação nos faturamentos seguintes à constatação da incorreção, com a rubrica específica na fatura.

§1º No caso do inciso II, a CONCESSIONÁRIA deverá:

I calcular o montante a ser devolvido, considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento, atualizadas e acrescidas de juros e multa, conforme critérios definidos no artigo 132;

b) efetuar a devolução em moeda corrente, por opção expressa do USUÁRIO, desde que o pedido seja manifestado à CONCESSIONÁRIA por meio dos canais oficiais de atendimento até 03 (três) dias do pagamento.

§2º Caso a devolução já disponibilizada pela CONCESSIONÁRIA não seja viabilizada por ação ou omissão do USUÁRIO em até 07 (sete) dias corridos, caberá a CONCESSIONÁRIA efetuar a compensação nas faturas subsequentes.

Art. 125. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a CONCESSIONÁRIA deverá informar ao USUÁRIO, por escrito, quanto:



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

- I. À irregularidade constatada;
- II. À memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;
- III. Aos elementos de apuração da irregularidade;
- IV. Aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- V. Ao direito de recurso previsto nos § 1º e § 3º deste artigo; e
- VI. À tarifa utilizada.

§1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o USUÁRIO poderá apresentar recurso junto a CONCESSIONÁRIA, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

§2º A CONCESSIONÁRIA deliberará no prazo de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao USUÁRIO, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 7 (sete) dias úteis da data do recebimento da comunicação pelo USUÁRIO.

§3º O USUÁRIO poderá optar em receber a resposta referida no parágrafo anterior por meio eletrônico.

§4º Da decisão da CONCESSIONÁRIA caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, a ARVAP, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário.

§5º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, a CONCESSIONÁRIA providenciará, quando houver, a devolução da diferença apurada.

I. A ARVAP informará a CONCESSIONÁRIA sobre o recurso protocolado e a respectiva data do protocolo.

§5º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, a CONCESSIONÁRIA providenciará, quando houver, a devolução da diferença apurada.

Art. 126. Nos casos de alta de consumo devido a vazamentos nas instalações internas do imóvel, a cobrança da tarifa de esgoto será de 50% com base na média de consumo de água dos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao vazamento.

§1º O USUÁRIO perderá o direito ao disposto no *caput* se for cientificado da necessidade de proceder à manutenção e/ou correção das instalações prediais sob sua responsabilidade e não adotar as providências cabíveis em até 30 (trinta) dias da ciência das medidas necessárias.

Seção III - Do Faturamento de Outros Serviços

Art. 127. A CONCESSIONÁRIA, desde que requerido, poderá cobrar dos USUÁRIOS os seguintes serviços:

- I. Inspeção de unidade consumidora;

- II. Religação de unidade consumidora normal e de urgência;
- III. Restabelecimento dos serviços normal e de urgência;
- IV. Emissão de segunda via de fatura a pedido do USUÁRIO, exceto se por meio eletrônico ou caso a CONCESSIONÁRIA não tenha efetuado a entrega da fatura regular;
- V. Desobstrução de instalações prediais; e
- VI. Outros serviços disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA, devidamente aprovados pela ARVAP.

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

§2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo será realizada em guia de serviço, podendo ou não ser vinculado à fatura de abastecimento de água em lançamento futuro caso o cliente não apresente débitos.

§3º Na localidade onde for adotado o restabelecimento e a religação de urgência, a CONCESSIONÁRIA de serviços deve:

- I. Informar ao USUÁRIO interessado os valores e prazos para execução, assim como o período do dia em que serão realizados os serviços relativos ao restabelecimento normal e de urgência ou à religação normal e de urgência; e
- II. Comprovar, quando requerido, o atendimento no prazo estipulado.

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

§5º Não sendo possível o atendimento nos prazos e condições estabelecidos, a CONCESSIONÁRIA ficará impedido de efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas previstas neste Regulamento.

§6º O disposto no parágrafo anterior não se aplica na hipótese onde o pedido de restabelecimento de urgência ou de religação de urgência seja atendido no prazo previsto para o restabelecimento normal ou a religação normal, quando será admitida a cobrança do valor previsto para o restabelecimento ou religação normal.

§7º A CONCESSIONÁRIA proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela ARVAP e divulgada aos interessados na página da Internet e nos postos de atendimento, discriminando os serviços mencionados neste Regulamento e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XII - DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 128. As tarifas relativas ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário e os preços de outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pela CONCESSIONÁRIA e devidas pelo USUÁRIO, fixadas as datas para pagamento.

- a) A CONCESSIONÁRIA realizará a cobrança de outros serviços em fatura única, vinculada à fatura de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

b) A CONCESSIONÁRIA deverá ser responsável pela cobrança, arrecadação e repasse dos valores referentes à taxa de gerenciamento de resíduos sólidos, de drenagem urbana e de regulação da ARVAP sendo que as faturas deverão identificar corretamente os valores de cada uma das parcelas.

c) A CONCESSIONÁRIA não poderá realizar a cobrança dos valores referentes à sua prestação de serviços isoladamente (água e esgoto) dos valores de gerenciamento de resíduos sólidos.

§1º As faturas serão apresentadas ao USUÁRIO, em intervalos regulares, conforme o calendário informado pela CONCESSIONÁRIA.

§2º Desde que autorizado pelo USUÁRIO, a fatura poderá ser disponibilizada ao mesmo por meio eletrônico, não sendo emitida em formato físico.

§3º Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, a CONCESSIONÁRIA emitirá segunda via da fatura sem ônus para o USUÁRIO.

Art. 129. Quando houver alta de consumo, a CONCESSIONÁRIA alertará o USUÁRIO sobre o fato, instruindo-o para verificar as instalações internas da unidade consumidora e/ou evite desperdícios.

Art. 130. A entrega da fatura deverá ser efetuada no endereço da unidade consumidora.

Parágrafo único. A pedido do USUÁRIO, a fatura poderá ser enviada a outro endereço por ele indicado, sendo facultada a CONCESSIONÁRIA a cobrança de despesas adicionais decorrentes desta comodidade, desde que informadas previamente ao USUÁRIO.

Art. 131. Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I. Quinto dia útil e Décimo quinto dia útil do mês subsequente conforme calendário de etapas.

II. 5 (cinco) dias úteis nos casos de desligamento a pedido do USUÁRIO, exceto para as unidades consumidoras a que se refere o inciso anterior.

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

Art. 132. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I. Nome do USUÁRIO;

II. Número ou código de referência do USUÁRIO;

III. Número ou código de referência e classificação ou categoria da unidade consumidora;

IV. Quantidade de economias por categoria;

V. Endereço da unidade consumidora;

VI. Tipo de ligação (água, esgoto ou água e esgoto);

VII. Número ou identificação do medidor (hidrômetro) e do lacre;

VIII. Leituras anterior e atual do medidor;

IX. Volume medido, faturado ou estimado do esgoto coletado, nos termos deste Regulamento;

X. Data da leitura anterior e atual e previsão da próxima leitura;

- XI. Data de apresentação e de vencimento da fatura;
- XII. Consumo de água do mês correspondente à fatura;
- XIII. Histórico do volume consumido nos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores ao mês da fatura apresentada e média atualizada;
- XIV. Valores específicos da cobrança da taxa de gerenciamento de resíduos sólidos, drenagem urbana e regulação da ARVAP para a realização de tal cobrança;
- XV. Tabela com os valores das tarifas de água em vigor e demonstração em separado dos valores a serem pagos pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XVI. Valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- XVII. Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XVIII. Multa e juros por atraso de pagamento;
- XIX. Os números dos telefones e os endereços eletrônicos da Ouvidoria da CONCESSIONÁRIA e da ARVAP;
- XX. Endereço e horário de funcionamento da ARVAP de atendimento presencial;
- XXI. Informação sobre a qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência;
- XXII. Identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;
- XXIII. Aviso sobre a constatação de alta de consumo; e

Parágrafo único. Os débitos anteriores dos USUÁRIOS e as parcelas pactuadas com a CONCESSIONÁRIA poderão ser cobrados na mesma fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e/ou taxa de gerenciamento de resíduos sólidos.

Art. 133. A CONCESSIONÁRIA deverá oferecer no mínimo 4 (quatro) datas de vencimento da fatura para escolha do USUÁRIO, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 134. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas nesta Resolução, terão seus valores corrigidos e sofrerão acréscimo de multa de 2% (dois por cento), mais atualização monetária com base na variação do IPCA/IBGE do mês anterior, mais juros de mora de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) ao dia.

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

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

§3º A CONCESSIONÁRIA não poderá efetuar medidas de execução de cobrança que estiver sob análise da ARVAP.

I. A ARVAP informará a CONCESSIONÁRIA sobre o recurso protocolado e respectiva data do protocolo.

§4º Caso o contrato especial de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estabeleça condições diversas, prevalecem as condições pactuadas entre as partes.

§5º As ações e medidas de cobrança da taxa de gerenciamento de resíduos sólidos são de responsabilidade do PODER CONCEDENTE, porém a CONCESSIONÁRIA fica vedada de realizar a cobrança parcial das faturas em atraso de água e/ou esgoto sem que haja a quitação conjunta da respectiva taxa de gerenciamento de resíduos sólidos.

§6º A multa e os juros moratórios referidos no *caput* do presente artigo aplicar-se-ão, também, à administração pública direta e indireta da União, do Estado ou do Município.

§7º Havendo débito em atraso, poderá a CONCESSIONÁRIA incluir o nome do USUÁRIO nos cadastros de proteção ao crédito (SERASA, SPC e outros).

Art. 135. O USUÁRIO tem o direito de requerer a devolução dos valores pagos considerados indevidos especificamente no caso de água e esgoto.

Art. 136. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, devendo a referida devolução ocorrer obrigatoriamente até o próximo faturamento, mediante escolha do USUÁRIO sobre a forma de devolução.

§1º Os valores pagos em duplicidade pelos USUÁRIOS, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, implicando no pagamento em dobro do valor recebido pela CONCESSIONÁRIA, além do previsto nesse Regulamento, exceto se decorrente de fatores alheios à sua competência.

§ 3º Caso o USUÁRIO tenha informado o pagamento em duplicidade a CONCESSIONÁRIA, este deverá efetuar a devolução no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da informação do USUÁRIO, a menos que este manifeste preferência pela inserção do crédito na fatura seguinte.

Art. 137. Nos imóveis ligados clandestinamente às redes públicas, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que a CONCESSIONÁRIA iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele imóvel ou a partir da data da expedição do alvará de construção, limitada ao período máximo de 12 (doze) meses.

§1º. A CONCESSIONÁRIA poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação escrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade consumidora ao pagamento integral do débito, ressalvando-se a comprovação pelo USUÁRIO do tempo em que é o responsável pela unidade consumidora, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

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

Art. 138. A CONCESSIONÁRIA poderá renegociar, inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas.

Parágrafo único. O número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica da delegatária.

Art. 139. As dívidas decorrentes do não pagamento das faturas de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderão ser parceladas, conforme norma específica da delegatária.

§1º O não pagamento de uma parcela poderá acarretar o vencimento antecipado das parcelas vindendas.

§2º O pagamento de uma parcela não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

§3º Os valores referentes à aplicação de sanções pelo descumprimento deste Regulamento, bem como a indenizações por danos causados à delegatária também poderão ser objeto de parcelamento.

Art. 140. O parcelamento de dívida do usuário deverá constar de documento próprio, segundo o modelo da delegatária aprovado pela ARVAP.

Parágrafo único. Os parcelamentos concedidos poderão sujeitar-se à incidência de juros legais, podendo ainda incidir atualização monetária pelo mesmo índice aplicado nos reajustes tarifários, observada a legislação vigente.

Art. 141. Para os efeitos de emissão de fatura de fornecimento, o volume mínimo a ser considerado será de 10 m³ (dez metros cúbicos) por economia por mês para as categorias de uso previstas, exceto a relacionada a tarifa social que será de 15 m³ (quinze metros cúbicos) por economia por mês, conforme parágrafo 1 do artigo 6 da lei 14.898/2024.

§1º As ligações que consumirem num determinado mês um volume inferior ao mínimo não terão compensações nos meses seguintes, nem devoluções relativas a períodos anteriores.

§2º O volume mínimo de 10 m³ (dez metros cúbicos) por economia por mês previsto no *caput* deste artigo não será considerado nos casos em que se fizer necessária a aplicação do Fator de Alteração Cadastral, inexistindo volume mínimo em tais faixas de consumo.

§3º Na ocorrência de evento de falta de água por período igual ou superior a 48 (quarenta e oito) horas consecutivas, o faturamento da unidade consumidora deverá se dar pelo volume efetivamente medido.

Art. 142. Para os imóveis conectados à rede pública de esgotamento sanitário, a CONCESSIONÁRIA efetuará a cobrança pela prestação dos serviços de coleta e de tratamento do esgoto.

§1º Para a cobrança do esgoto coletado e tratado, o preço do metro cúbico equivale a 50% (cinquenta por cento) do preço do metro cúbico de água da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

Art. 143. A CONCESSIONÁRIA pode condicionar a contratação de fornecimentos especiais ou de outros serviços à quitação de débitos anteriores do mesmo USUÁRIO, vedados aqueles decorrentes da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

Art. 144. A CONCESSIONÁRIA deverá emitir, na própria conta de água e esgoto, até o dia 10 de fevereiro de cada ano, recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao USUÁRIO no exercício anterior.

§1º O atestado a que se refere o *caput* também poderá ser solicitado a qualquer momento pelo USUÁRIO, devendo ser emitido pela CONCESSIONÁRIA em até 7 (sete) dias úteis.

§2º O recibo de quitação e o atestado mencionado neste artigo poderão ser emitidos por meio eletrônico se autorizado pelo USUÁRIO.

§3º O recibo de quitação e o atestado de quitação da taxa de gerenciamento de resíduos sólidos serão de responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

CAPÍTULO XIII - DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 145. A CONCESSIONÁRIA deve assegurar o serviço de fornecimento de água, de coleta e tratamento de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§1º Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o prestador deve comunicar à entidade reguladora infranacional e aos usuários a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

§2º O prestador de serviços se obriga a divulgar, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água no prazo e na forma definidos pela entidade reguladora infranacional.

§3º Em emergências, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita imediatamente após a identificação da área de abrangência afetada

Art. 146. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I - Situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;
- II - Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água, ou de esgotamento sanitário;
- III - Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;
- IV - Revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;
- V - Ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI - Deficiência técnica ou de segurança das instalações da unidade consumidora que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII - solicitação do usuário, nos limites dispostos em normativo da ARVAP;
- VIII - negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de medição de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- IX - Interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa; e
- X - Conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto.
- XI - Ligação temporária, ou superado o prazo, sem que haja pedido de prorrogação

Art. 147. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser interrompidos pela CONCESSIONÁRIA, nos casos de inadimplência no pagamento das faturas.

- I. Não é permitido o corte do fornecimento de água antes das 8h e após as 18h assim como sexta-

feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

§1º O aviso e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento, na própria conta de água e esgoto, e será incluído na fatura subsequente, nele constando a possibilidade de interrupção dos serviços e/ou negativação no caso de não pagamento.

§2º A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de mecanismos que facilitem a comunicação imediata do pagamento da fatura em atraso, para evitar a interrupção dos serviços.

Art. 148. A CONCESSIONÁRIA poderá interromper a prestação dos serviços de esgotamento sanitário no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade consumidora ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

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

Art. 149. Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

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

§2º No caso de interrupção indevida do abastecimento por responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA, sem justificativa plausível, a CONCESSIONÁRIA deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de água da categoria a que pertence o USUÁRIO, acrescida, quando couber, de compensação financeira prevista na Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 e suas alterações.

Art. 150. A suspensão do abastecimento por falta de pagamento ao usuário que preste serviço público essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, à autoridade responsável.

§1º Considera-se como serviço público essencial, entre outros:

I - Unidade hospitalar;

II Creches e escolas de ensino fundamental e médio;

III - Unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo.

IV Demais estabelecimentos de saúde e instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas, conforme §3º do art. 40 da Lei 11.445/2007 e Lei nº 14.898/2024.

Art. 151. Os ramais de água ou esgoto poderão ser suprimidos pelas seguintes razões:

I. Por interesse do USUÁRIO, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e na legislação pertinente;

II. Por ação da CONCESSIONÁRIA nos seguintes casos:

a. Corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 144, 145 e 146;

b. Desapropriação do imóvel;

- c. Fusão de ramais prediais.
- d. Ligação clandestina
- e. Demolição ou ruína
- f. Sinistro;
- g. Em imóvel desocupado, comprovadamente sem condições de habitabilidade.
- h. Em 12 meses para os imóveis onde houve o encerramento da relação contratual, com o arquivamento do processo administrativo interno nesse período.

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

Art. 152. Fica vedado a CONCESSIONÁRIA interromper a prestação dos serviços aos sábados, domingos, feriados (nacionais, estaduais e municipais) e suas vésperas.

Parágrafo único: Não se aplica à condição do *caput* deste artigo a interrupção dos serviços prevista nos casos de irregularidades identificadas nas instalações, conforme o estabelecido no artigo 144. inciso I deste Regulamento.

Art. 153. A CONCESSIONÁRIA e o TITULAR, definirão as ações necessárias à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços, em casos de escassez ou outras situações que impossibilitem a captação, tratamento ou distribuição de água, observada a norma de ARVAP sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência.

Art. 154. No caso de interrupção dos serviços com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o prestador de serviços deve prover fornecimento de emergência às unidades consumidoras que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o *caput*, deve ter seu volume medido, com o conhecimento do responsável pela unidade consumidora, para cobrança do prestador de serviços.

CAPÍTULO XIV - DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO

Art. 155. Os procedimentos de religação e restabelecimento são caracterizados pela retomada dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 156. Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, a CONCESSIONÁRIA restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

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

Art. 157. Salvo nas localidades onde a CONCESSIONÁRIA comprovar obstáculos de ordem técnica, deverá ser disponibilizado aos USUÁRIOS procedimentos de religação e restabelecimento de urgência, caracterizado pelo prazo de 6 (seis) horas entre o pedido e o atendimento.

Parágrafo único. A CONCESSIONÁRIA ao adotar a religação e o restabelecimento de urgência deverá informar previamente ao USUÁRIO os valores e os prazos relativos aos serviços normais e de urgência e prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

CAPÍTULO XV - DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 158. Sem prejuízo das demais obrigações dos USUÁRIOS previstas neste Regulamento, serão estabelecidas pelo TITULAR a responsabilidade dos USUÁRIOS de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e, de forma subsidiária, pela ARVAP, que deve incluir, pelo menos:

I - Ligação do imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela entidade reguladora infranacional ou do titular, e não permitir derivações clandestinas para atendimento a qualquer outro domicílio.

II - Vedação de intervenções no padrão de ligação, de manipulação ou de violação do medidor e lacre;

III - Manutenção das instalações prediais segundo os padrões e normas técnicas exigidas pelo titular, prestador de serviços e entidade reguladora infranacional;

IV - Manutenção dos hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação e permitir sua instalação ou substituição;

V - Comunicação ao prestador de serviços sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água, ou rede coletora de esgoto;

VI - Atualização dos dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando encerramento da relação contratual ou transferência da titularidade da fatura ao desocupar o imóvel, se for o caso;

VII - Pagamento da fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;

VIII - Zelo pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 06 (seis) meses;

IX - Diminuição do desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo com o meio ambiente;

X - Separação das instalações prediais da rede pública até os reservatórios, no caso de abastecimento por fonte alternativa;

XI - Proibição de direcionamento da água de chuva para a rede coletora de esgoto;

XII - Despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;

XIII - Comunicação ao prestador de serviços sobre vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XIV - Anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o prestador de serviços; e

XV - Manutenção da limpeza da caixa de gordura e seu bom estado de conservação.



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do
Paranapanema - Agência CIVAP.

CAPÍTULO XVI - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 159. São considerados atos irregulares, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Regulamento, a ação ou omissão do USUÁRIO em relação a qualquer dos seguintes fatos:

- I - Não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, a partir do momento da construção ou uso do imóvel conforme a sua economia;
- II - Intervenção não autorizada pela CONCESSIONÁRIA nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;
- III - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- IV - Lançamento de efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- V - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro;
- VI - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VII - Ligação clandestina de água ou esgoto;
- VIII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial, ou na rede de distribuição;
- IX - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgoto;
- X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;
- XI - Interligação de instalações prediais de água entre domicílios distintos, com ou sem débito;
- XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pela CONCESSIONÁRIA;
- XIII - Consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação da CONCESSIONÁRIA;
- XIV - Violação do lacre da caixa, cubículo de proteção ou cavalete do hidrômetro;
- XV - Utilização indevida do hidrante;
- XVI - Ausência de caixa retentora de gordura na instalação predial de esgoto;
- XVI - Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização da CONCESSIONÁRIA e
- XVII - Lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que prejudiquem o seu correto funcionamento.
- XVIII - Impedimento ao livre e incondicional acesso, 24 horas por dia e 7 dias por semana, às dependências de condomínios, associações de moradores de bairro fechado e demais empreendimentos fechados similares, onde a leitura dos hidrômetros e/ou as redes de abastecimento e coleta sejam de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo Único - É dever do USUÁRIO comunicar a CONCESSIONÁRIA quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.

Art. 160. Além de outras medidas previstas neste Regulamento, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pela CONCESSIONÁRIA, nos termos estabelecidos no contrato de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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

I. 10% do valor do ressarcimento devido; ou

II. Valor mínimo por infração, equivalente a:

a) 10% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos incisos III, IV, IX, XII, XV, XVI do artigo anterior.

b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos outros incisos do artigo anterior.

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

§3º Para cálculo da multa relativa ao inciso XVIII do artigo anterior, a será considerada a somatória das faturas das unidades contidas no condomínio, associação de moradores de bairro fechado ou empreendimento imobiliário fechado similar, conforme o caso.

§4º Em caso de reincidência cometida pelo usuário no mesmo imóvel, em período de até 5 (cinco) anos, o valor da multa, constante da tabela de tarifas e de infrações aplicáveis será cobrado em dobro.

Art. 161. Verificada pela CONCESSIONÁRIA a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício, ou qualquer outro meio irregular por parte do USUÁRIO ou de não USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA adotará os seguintes procedimentos:

I. Lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado, em formulário próprio da CONCESSIONÁRIA de serviços, com as seguintes informações:

a) Identificação do USUÁRIO;

b) Endereço da unidade consumidora;

c) Tipo de ligação;

d) Número de conta da unidade consumidora;

e) Atividade desenvolvida;

f) Tipo de medição;

g) Identificação e leitura do medidor;

h) Selos e/ou lacres encontrados;

i) Descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

j) Assinatura do USUÁRIO ou, na sua ausência, da pessoa presente na unidade consumidora e

sua respectiva identificação; e

k) Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da CONCESSIONÁRIA de serviços;

l) Data e hora da lavratura do termo;

II. Uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao USUÁRIO e deve conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria da CONCESSIONÁRIA e a AGÊNCIA REGULADORA;

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

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

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

a) aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade gerada pelo emprego de procedimentos irregulares;

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

c) utilização da média de consumo dos 1 (um) ciclo completo de faturamento seguintes à regularização;

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

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

§1º Na hipótese do inciso VI, a CONCESSIONÁRIA ou o USUÁRIO poderão requerer a presença de autoridade policial para o medidor ser retirado.

§2º Sempre que a irregularidade for visível, relacionada as tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar o fato por meio de fotografia, onde apareça jornal do dia com sua manchete ou outra forma que caracterize e comprove a data da constatação da irregularidade.

§3º Comprovado que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade consumidora, o atual USUÁRIO será responsabilizado pelas diferenças de faturamento ou por outros prejuízos apurados no período sob sua responsabilidade, sem aplicação de multa, exceto nos casos de sucessão comercial, sendo de responsabilidade do USUÁRIO a comprovação desta situação.

Art. 162. Nas hipóteses deste capítulo, é assegurado ao USUÁRIO o direito de recorrer à CONCESSIONÁRIA, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do Termo de Ocorrência de Irregularidade.

§1º Da decisão cabe recurso a ARVAP no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão da CONCESSIONÁRIA.

I. A ARVAP informará a CONCESSIONÁRIA o recurso protocolado na e respectiva data do protocolo.

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

Art. 163. O pagamento de multa em consequência de infração cometida não elide a possibilidade da responsabilização criminal do USUÁRIO.

CAPÍTULO XVII - DO CADASTRO COMERCIAL E DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 164. Cada unidade consumidora dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto com a CONCESSIONÁRIA deve ser cadastrada pela CONCESSIONÁRIA, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 165. A CONCESSIONÁRIA deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades consumidoras, contendo as seguintes informações:

I - Identificação do usuário:

a) nome completo;

b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF, além de telefone e e-mail;

II - Código de usuário, ou número de inscrição da unidade consumidora;

III - endereço da unidade consumidora;

IV - Atividade econômica desenvolvida, se houver;

V - Número de economias por categorias, no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e pública;

VI - Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, quando disponível;

VII - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) meses;

VIII - código referente à cobrança e categoria aplicável; e

IX - Número ou identificação do medidor instalado e datas de sua instalação e última aferição.

Art. 166. Na gestão de informações do cadastro das unidades consumidoras, a CONCESSIONÁRIA deve observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 167. A CONCESSIONÁRIA deve classificar a unidade consumidora não residencial, de acordo com as categorias previstas na estrutura tarifária aprovada pela entidade reguladora infranacional.

Art. 168. O USUÁRIO deve informar a CONCESSIONÁRIA as alterações supervenientes que importarem em reclassificação da unidade consumidora, respondendo por declarações falsas ou omissão de informações.

CAPÍTULO XVIII - DOS PADRÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E INFORMAÇÃO

Art. 169. A CONCESSIONÁRIA é responsável pelo acompanhamento dos projetos e execução das obras e instalações necessárias para a adequada prestação dos serviços e deve atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, conforme os prazos e condições estabelecidas em normativo da respectiva ARVAP.

§1º O atendimento deverá ser prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 170. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus USUÁRIOS e que possibilite, organizadamente e com controle, o recebimento e a solução de suas solicitações e reclamações.

Art. 171. A CONCESSIONÁRIA deverá possuir postos de atendimento presencial aos USUÁRIOS, observados os seguintes critérios:

- I. A CONCESSIONÁRIA possuirá postos de atendimento, quantos forem necessários, com o mínimo de um;
- II. O horário dos postos de atendimento presencial ao público será de, no mínimo, 40 horas por semana, considerando-se, no mínimo, 8 horas por dia.

Parágrafo único. Os USUÁRIOS e NÃO USUÁRIOS terão à sua disposição para consulta, nos escritórios e no posto de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, os seguintes materiais:

- I. Exemplar do Código de Defesa do Consumidor;
- II. Cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água;
- III. Cópia do presente Regulamento e do Manual de Prestação de Serviço e de Atendimento ao USUÁRIO;
- IV. Formulário ou sistema eletrônico com livre acesso que possibilite a manifestação por escrito dos USUÁRIOS e NÃO USUÁRIOS, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, oferecer número de protocolo para acompanhamento pelo USUÁRIO e/ou solicitante e observar o prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período, para resposta.

Art. 172. A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistema de atendimento aos usuários para solicitações e reclamações, por meio telefônico, eletrônico (e-mail) devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada, fornecendo o protocolo do atendimento ao usuário.

§1º Para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento ao USUÁRIO, recomenda-se a CONCESSIONÁRIA oferecer atendimento por meio de ouvidoria.

§2º Caso não haja ouvidoria da CONCESSIONÁRIA, o USUÁRIO poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável do titular, ou a ARVAP.

§3º O número do protocolo de atendimento será fornecido no início da ligação, podendo ser informado ao final caso o USUÁRIO manifeste-se por esta opção.

§ 4º No caso de eventos não programados que afetem elevado número de USUÁRIOS o tempo para atendimento poderá ser de até 3 minutos, devendo a CONCESSIONÁRIA comunicar a ARVAP e manter o registro destas ocorrências e seus impactos na estrutura do atendimento.

Art. 173.A CONCESSIONÁRIA deverá possuir página na Internet para acesso aos USUÁRIOS, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

- I. Endereço do posto de atendimento presencial;
- II. Tabelas dos valores tarifários;
- III. Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
- IV. Tabela de serviços, prazos e, quando for o caso, preços;
- V. Obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;
- VI. Formulário para encaminhamento de solicitação de serviços;
- VII. Modelo de contrato de adesão;
- VIII. Número telefônico da Ouvidoria da CONCESSIONÁRIA se houver;
- IX. Número de telefone da Ouvidoria e do endereço eletrônico da ARVAP.
- X. Regulamento e do Manual de Prestação de Serviço e de Atendimento ao USUÁRIO

Art. 174. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar ao USUÁRIO e/ou solicitante, por escrito, no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para solução das reclamações ou solicitações recebidas.

§1º Quando da formulação da solicitação ou reclamação, a CONCESSIONÁRIA deverá informar ao USUÁRIO e/ou solicitante o respectivo número do protocolo de atendimento, por meio do qual o USUÁRIO e/ou solicitante poderá acompanhar o encaminhamento de sua demanda.

§2º A CONCESSIONÁRIA deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos USUÁRIOS e/ou solicitante, com anotação da data e do motivo, por no mínimo 5 (cinco) anos.

Art. 175. Os tempos de atendimento às demandas apresentadas pelos USUÁRIOS e/ou solicitantes serão medidos, considerando o tempo transcorrido entre a apresentação da solicitação ou reclamação e a sua solução.

Art. 176. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar a ARVAP, relatório contendo informações sobre o número de reclamações agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

Art. 177. A CONCESSIONÁRIA pode disponibilizar para os usuários sistemas web e aplicativos de celular com, no mínimo, informações sobre cobrança e medição dos serviços com histórico de pelo menos 12 (doze) meses.

CAPÍTULO XIX - DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Art. 178. A CONCESSIONÁRIA 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, nos termos dos contratos firmados e das resoluções da ARVAP.

Parágrafo único. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 144, 145 e 146 deste Regulamento.

Art. 179. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a CONCESSIONÁRIA assegurará aos USUÁRIOS, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da data da solicitação do USUÁRIO, prorrogável por igual período, mediante justificativa de ordem técnica e/ou operacional.

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

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

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

- I. Executar os serviços, obras, aquisições e outras intervenções necessárias à reversão do dano;
- II. Reembolsar o USUÁRIO por seus prejuízos, mediante comprovação das despesas por ele incorridas.

Art. 180. A CONCESSIONÁRIA deve executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas.

CAPÍTULO XX - DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 181. É de responsabilidade do USUÁRIO, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título, a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade consumidora, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§1º A CONCESSIONÁRIA não será responsável, ainda que tenha procedido à inspeção, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do USUÁRIO, ou de sua má utilização.

§2º A CONCESSIONÁRIA 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 consumidora, em especial no padrão de ligação de água.

Art. 182. O USUÁRIO será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos da CONCESSIONÁRIA, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 183. O USUÁRIO será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade consumidora esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pela CONCESSIONÁRIA, na ocorrência dos seguintes fatos:

- I. Declaração comprovadamente falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora ou a finalidade real da utilização da água fornecida;
- II. Omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 184. A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar a ARVAP e aos órgãos ambientais competentes quando identificados:

- I. Lançamento de esgotos na rede de águas pluviais pelo USUÁRIO;
- II. Lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo USUÁRIO.

CAPÍTULO XXI - DAS RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

Art. 185. Sem prejuízo das demais obrigações da CONCESSIONÁRIA previstas neste Regulamento, as responsabilidades da CONCESSIONÁRIA de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, na sua área de abrangência, devem ser as seguintes:

- I - Execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público;
- II - Operação, ampliação e manutenção dos serviços de produção e distribuição do abastecimento de água potável e nos casos de prestação contratualizada, nos limites estabelecido da delegação do titular;
- III - coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento, assim como dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto de forma ambientalmente adequada;
- IV - Cumprimento das metas definidas pelo titular e disposições em contrato ou regulamento do titular e da entidade reguladora infranacional;
- V - Colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;
- VI - Manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro do atendimento;

VII - fornecimento dos dados para o Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e envio de todas as informações solicitadas pelos órgãos competentes e pela ARVAP e

VIII - execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água, ou extravasamento de esgoto, no prazo estipulado pela entidade reguladora infranacional.

CAPÍTULO XXII - DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Art. 186. A ARVAP editara normativos relativos à melhoria da gestão e técnicas, como operação dos sistemas e manutenção da infraestrutura existentes, que permitam a CONCESSIONÁRIA de abastecimento de água e esgotamento sanitário atuar de maneira uniforme em diferentes sistemas, com diferentes níveis de complexidade.

Parágrafo único. O acervo de informações, inclusive plantas *as built*, de redes e outras unidades dos sistemas de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário devem estar em cadastro técnico atualizado, preferencialmente georreferenciado.

Art. 187. A CONCESSIONÁRIA deve zelar por suas instalações operacionais, promovendo a devida manutenção, com relação à segurança, prevenção a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.

Parágrafo único. As condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 188. A entidade reguladora infranacional deve propor ações e boas práticas a serem adotadas pelo prestador de serviços de modo a controlar ou reduzir as perdas nos sistemas de abastecimento de água.

CAPÍTULO XXIII - DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA, DE CONTINGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA, INCLUSIVE QUANTO A RACIONAMENTO

Art. 189. A ARVAP aprovara procedimentos de gestão de riscos enviados pela CONCESSIONÁRIA, para o enfrentamento de situações emergenciais à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e o estabelecimento de medidas de segurança, contingência e emergência, inclusive de racionamento de água, que recaiam sobre os referidos serviços, em consonância com o Plano de Municipal ou Regional Saneamento Básico.

Art. 190. O sistema de gestão de riscos à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve monitorar e avaliar os eventos de paralisações, programadas ou não, a fim de minimizar os danos às pessoas, equipamentos e meio ambiente e propiciar o pronto restabelecimento dos serviços.

Art. 191. A ARVAP estabeleceria diretrizes que permitam a CONCESSIONÁRIA atuar preventivamente e, em caso de ocorrências de eventos, providenciar respostas adequadas às emergências ou ao estado de calamidades, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas, bem como as ações de contingenciamento do atendimento do serviço público a serem adotadas durante as restrições, até o restabelecimento total dos serviços.

Art. 192. A ARVAP deve requisitar a CONCESSIONÁRIA pela produção de água, diante de manancial iminentemente exaurido ou deterioração de qualidade da água bruta que comprometa seu tratamento, a busca por novos mananciais de abastecimento de água, sem prejuízo de medidas destinadas à redução de perdas d'água, para suprir as demandas básicas da população.

CAPÍTULO XXIV - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS UTILIZANDO SOLUÇÕES ALTERNATIVAS

Art. 193. Na ausência de disponibilidade de redes públicas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, são admitidas prestação de serviço público com soluções alternativas na área de abrangência da prestação de serviços, conforme norma da ARVAP, desde que previstas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico e nos contratos de prestação de serviços.

§1º Assim que houver disponibilidade de rede pública de esgotamento sanitário, edificações de uso residencial devem se conectar à rede pública, desativando-se a solução alternativa existente.

§2º Na prestação de serviços públicos com soluções alternativas, a CONCESSIONÁRIA deve se responsabilizar pela adequação, manutenção da infraestrutura e monitoramento do tratamento da água e do esgoto, quando houver lançamento em corpo de água.

§3º A ARVAP definirá as tarifas a serem praticadas para prestação de serviços utilizando soluções alternativas.

Art. 194. As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, que possuem disponibilidade de rede pública de abastecimento de água, podem utilizar soluções alternativas de uso potável, como águas subterrâneas ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente e que promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido.

§1º A instalação predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser alimentada por soluções alternativas.

§2º A instalação predial prevista no § 1º constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água do prestador e finaliza no reservatório de água do usuário.

CAPÍTULO XXV - DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 195. A ARVAP orienta a CONCESSIONÁRIA a realização de campanhas educativas periódicas e programas de comunicação social sobre o consumo consciente da água potável e sua utilização racional, uso adequado das instalações sanitárias e promoção da ligação à rede pública de água e de esgoto, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário.

Parágrafo único. Fica facultado a CONCESSIONÁRIA incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias ou religiosas.

CAPÍTULO XXVI - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 196. A pedido do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pela CONCESSIONÁRIA declaração sobre:

- I. Se o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;
- II. Se o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 197. Os USUÁRIOS, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações a CONCESSIONÁRIA ou a ARVAP, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização da CONCESSIONÁRIA.

Art. 198. Prazos menores e normas em sentido diverso sobre a prestação dos serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão ou de programa prevalecem sobre os estabelecidos neste Regulamento.

Art. 199. A CONCESSIONÁRIA deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas neste Regulamento para toda a área de atuação.

Art. 200. Cabe a ARVAP resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências da CONCESSIONÁRIA com os USUÁRIOS.

Art. 201. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

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

Art. 202. Quando autorizado pelo USUÁRIO, a comunicação por escrito da CONCESSIONÁRIA poderá ser efetuada por meio eletrônico ou por mensagem de texto para celular.

CAPÍTULO XXVII - DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 203. A proposta de “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” de que trata o artigo 60 deverá ser apresentada pela CONCESSIONÁRIA a ARVAP em até 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do contrato pela CONCESSIONÁRIA.

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

§2º. Após a homologação da tabela pela ARVAP, ela deverá ser disponibilizada na página na Internet da CONCESSIONÁRIA no prazo de 2 (dois) dias úteis, em atendimento ao disposto no art. 172.

Art. 204. As unidades consumidoras que desempenhem atividades de diferentes naturezas, atualmente cadastradas como “categoria mista”, deverão ter seus cadastros alterados nos termos do artigo 10º, parágrafo 4º, no prazo de 18 (dezoito) meses contados da publicação desta Deliberação.

Art. 205. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar um modelo de padrão de ligação de água para aprovação pela ARVAP, no prazo de 90 (noventa) dias da publicação desta Resolução.

Art. 206. A ARVAP aprovará modelo de contrato de adesão em até 120 (cento e vinte) dias da assinatura do contrato de concessão.

Parágrafo único. O envio do contrato de adesão aos USUÁRIOS será disponibilizado no sítio eletrônico do prestador de serviços no prazo de 180 dias a contar de sua aprovação pela ARVAP.

Art. 207. A CONCESSIONÁRIA deverá adotar identificação de medidores e lacres, conforme o artigo 164, nos seguintes prazos, contados da assinatura do contrato:

I. Até 36 (trinta e seis) meses para os medidores já instalados;

II. Até 90 (noventa) dias, no caso de novas ligações ou substituição de medidores.

Art. 208. A proposta da CONCESSIONÁRIA de que trata o § 1º do artigo 171 deverá ser apresentada para homologação pela ARVAP em até 30 dias da assinatura do contrato.

Art. 209. A instalação de hidrômetros nas unidades consumidoras, nos termos do artigo 106, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA em até 18 (dezoito) meses, contados da assinatura do contrato.

Art. 210. A CONCESSIONÁRIA deverá observar o disposto no artigo 134, com relação à identificação do pagamento e duplicidade, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura do contrato.

Art. 211. A CONCESSIONÁRIA deverá observar o disposto no parágrafo único do artigo 128, referente à possibilidade de entrega de fatura em endereço diverso da unidade consumidora, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato.

Art. 212. A CONCESSIONÁRIA deverá observar o disposto no artigo 139, no prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato.

Art. 213. O cadastro comercial deverá ser atualizado e complementado pela CONCESSIONÁRIA, em observância ao artigo 164, no prazo de até 18 (dezoito) meses contados da assinatura do contrato.

Parágrafo Único O disposto neste artigo não se aplica ao cadastro comercial de novos USUÁRIOS, que deverá contemplar o disposto no artigo 164, em até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do contrato.

Art. 214. A delegatária não fornecerá água para fins de revenda, a não ser por convênio ou quando houver interesse de saúde pública.

Art. 215. Compete à ARVAP dirimir, no âmbito administrativo, eventuais divergências entre a delegatária, poder concedente, USUÁRIOS ou terceiros, oriundas da aplicação do presente Regulamento.

Art. 216. Para fins de faturamento a aplicação do conceito de economia nos termos do art. 2º deverá se dar a partir de 18 meses da assinatura do contrato.

Art. 217. A CONCESSIONÁRIA deverá implementar o disposto nos artigos 170, 171 e 172, referentes à estrutura de atendimento aos USUÁRIOS, em até 1 (um) mês, contados da assinatura do contrato de concessão.

Art. 218. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar a ARVAP as devidas anotações de responsabilidade técnica (ART) de cargo/função do CREA ou CRQ dos técnicos responsáveis pelas estações de tratamento de água, esgoto e análises de qualidade de água e esgoto, quando realizadas pela CONCESSIONÁRIA em um prazo de até 90 dias da publicação deste Regulamento.

Parágrafo único. Sempre que houver qualquer mudança dos técnicos responsáveis a CONCESSIONÁRIA deverá enviar a atual ART de cargo/função para a ARVAP.

Art. 219. Os casos omissos, dúvidas e situações não previstos neste Regulamento, serão encaminhados pela CONCESSIONÁRIA à ARVAP, que decidirá conforme a legislação aplicável.