CISAM-REG
Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico - CREFISBA
R. Lourenço Côas Netto, 140, Loteamento Universitário – Capinzal/SC CEP: 89665-000
Fone: (49) 3555-6972 Site: www.cisam.sc.gov.br E-mail: regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

RESOLUÇÃO NORMATIVA CISAM-REG Nº 01/2017

Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Tratada e de Esgotamento Sanitário, no âmbito dos municípios regulados pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

O CISAM-REG, através do Presidente da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico – CREFISBA, no uso das atribuições conferidas através dos arts. 10, 11 e 12 da Resolução nº 06/2013 do CISAM Meio Oeste, e

CONSIDERANDO:

A Lei federal nº 8.078/1990 e suas alterações, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto federal nº 5.903, que a regulamenta.

A Lei federal nº 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, especialmente o Art. 2º, Inciso XI, c/c art. 43, que diz que os serviços públicos de saneamento básico devem ser prestados com segurança, qualidade e regularidade e o Decreto federal nº 7.217/2010, que a regulamenta.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do artigo 23, incisos I e X, confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento ao público.

O Decreto federal nº 5.440/2005, que define os procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

A Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914/2011 ou a que vier substituir, que dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano.

LEI Nº 6.320, de 20 de dezembro de 1983 - que dispõe sobre normas gerais de saúde de Santa Catarina, estabelece penalidades e dá outras providências.

A Resolução CONAMA n° 357, de 17 de março de 2005, e a Resolução CONAMA n° 430, de 13 de maio de 2011, nº 359 de 29 de abril de 2005 que dispõem sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes.

Lei Estadual nº 14.675 de 13 de abril de 2009, que Institui o Código Estadual do Meio Ambiente e estabelece outras providências.

Lei nº 12.651 de 25 de maio de 2012, que dispõe sobre a proteção da vegetação nativa;

Lei nº 9.433 de 8 de janeiro de 1997, que institui a Política Nacional de Recursos Hídricos;

NBR 5.626/98 – Instalação predial de água fria; NB 591/91 – Projeto de adutora de água para abastecimento público; NBR 12.211/92 – Estudos de concepção de sistemas públicos de abastecimento de água; NBR 12.214/92 – Projetos de sistemas de bombeamento de água para abastecimento público; NBR 12.216/92 – Projeto de estação de tratamento de água para abastecimento público; NBR 12.217/94 – Projeto de reservatórios de distribuição de água; NBR 12.209/92 – Projeto de estação de tratamento de esgotos; NBR 12.208/92 – Projeto de estação elevatória de esgoto sanitário; NBR 9.814/87 – Projetos de rede de esgotamento sanitário; NBR 8.160/99 – Sistemas prediais de esgotamento sanitário; NBR 7.229/93 – Projeto, construção e operação de sistemas de tanques sépticos; e demais NBR's pertinentes ao assunto;

O Protocolo de Intenções do CISAM Meio Oeste, convertido em contrato de consórcio público, que dispõe sobre a gestão associada e transferência de exercício das competências municipais de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico para o CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG;

Que, após a realização de Consulta Pública no período de 25 de outubro a 01 de dezembro de 2017, a Crefisba reunida em 08/12/2017, decidiu pela emissão da resolução sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgoto, no âmbito dos municípios regulados, contemplando as contribuições recebidas, consideradas procedentes;

RESOLVE:

Editar normativa sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de água e esgoto, a ser aplicada no âmbito dos municípios regulados pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário nos municípios cuja regulação esteja legalmente delegada ao CISAM Meio Oeste– Consórcio Intermunicipal de Saneamento ambiental, por meio do CISAM-REG

§1º Esta Resolução disciplina as matérias básicas atinentes à relação entre os prestadores de serviços e seus usuários de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 2º Quando houver a delegação dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário a pessoas jurídicas de direito privado, esta Resolução disciplinará as relações entre o titular dos serviços e o prestador, conforme o respectivo contrato de concessão.

Art. 2º Ao CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG, compete regular e fiscalizar o cumprimento desta Resolução, bem como da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos das leis, regulamentos e contratos de delegação desses serviços, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

CAPÍTULO II – DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – Serviços públicos de abastecimento de água:

a) Abrigo ou padrão: local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo prestador de serviço) para instalação do cavalete;

b) Adutora: canalização e/ou tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento (ETA), ou entre esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;

c) Aferição do hidrômetro: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.

d) Água bruta: água conforme é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tipo de tratamento;

e) Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;

f) Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo;

g) Captação: local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de bombas de recalque;

h) Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;

i) Controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;

j) Elevatória de água: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água;

k) Estação de Tratamento de Água (ETA): unidade composta de equipamentos, tubulações e instrumentos onde são processadas todas as atividades para tornar a água bruta captada em água tratada, própria para o consumo humano;

l) Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

m) Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

n) Ramal predial externo de água: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até o cavalete, inclusive;

o) Reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

p) Solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais.

II – Serviços públicos de esgotamento sanitário:

a) Água de reuso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano;

b) Caixa de Inspeção/Ligação (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, localizada no passeio público, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

c) Coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
d) Coletor de esgoto sanitário: tubulação pública, em conduto livre, que recebe contribuição de esgoto lançado pelos usuários em qualquer ponto, ao longo de seu comprimento.

e) Coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

f) Coletor tronco: rede pública constituída por tubulação de grande diâmetro- com objetivo de coletar das redes primárias e destiná-las às estações elevatórias ou ETE;

g) Estação Elevatória de Esgotos (EEE): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);

h) Estação de Tratamento de Esgotos (ETE): unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente;

i) Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

j) Ramal predial externo de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário até a Caixa de Inspeção/Ligação de esgoto, inclusive;

k) Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário;

l) sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

m) Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto público de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários.
III - Denominações genéricas:

a) Alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;

b) Consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pelo titular dos serviços ou, na sua ausência, pelo CISAM meio Oeste, por meio do CISAM-REG.
c) Contrato de Prestação de Serviços: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;
d) Contrato especial: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG;

e) Corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

f) Despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos, conforme legislação vigente;

g) Economia: unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

h) Fatura de serviços: nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal n. 5.440/2005 e desta Resolução;

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

j) Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;

k) Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
l) Ponto de fornecimento: o ponto de fornecimento, para atendimento dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, será alternativamente:
I – O ponto de entrega, ou seja: local onde ocorre a conexão do ramal externo de ligação à rede pública de distribuição de água ou coleta de esgotos, no caso de redes públicas existentes e pertencentes ao prestador; ou
II – O ponto mais próximo ao local de interesse, onde se encontra a rede pública de distribuição de água, ou a rede coletora de esgoto em condições técnicas de atender às necessidades do interessado

m) Recomposição: ação de responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e terminar a recuperação ou a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

n) Supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;

o) Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
p) Usuário/cliente: pessoa física ou jurídica, proprietária, ou titular do domínio útil, ou possuidora a justo título do imóvel, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária, sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais;

q) Vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, passível de ocorrer no sistema público ou predial, cuja detecção seja comprovada através de testes ou por técnicos especializados.

CAPÍTULO III – DA TITULARIDADE

Art. 4° Um usuário ou cliente poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos.
Parágrafo único. O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo titular, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CAPÍTULO IV – DO CADASTRO E DA CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 5º Cada unidade usuária dotada de ligação individualizada de água e de esgoto deve ser cadastrada no prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta, inscrição ou código de consumidor.

§ 1º. As categorias de usuários para as quais devem ser classificadas as economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão definidas em Resolução tarifária específica de cada prestador e homologadas pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

§ 2. A Resolução específica sobre tarifas a ser observada pelo prestador de serviços deverá garantir a aplicação de condições especiais aos usuários de baixa renda beneficiados por tarifa social.

Art. 6º O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, 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 e da Carteira de Identidade.

II – código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária;
III – endereço da unidade usuária;
IV – atividade desenvolvida;

V – número de economias por categorias/classe;

VI – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando disponível;

VII – histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
VIII – código referente à tarifa e categoria aplicável; e

IX – número ou identificação do medidor instalado no hidrômetro e sua respectiva atualização.
X – Número do telefone e e-mail do titular/usuário.

Art. 7º O prestador de serviços deve enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias previstas no plano tarifário aprovado pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

Art. 8º O usuário deverá informar ao prestador de serviços as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 1º. Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, após a constatação da classificação incorreta.

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

Art. 9º - Sempre que possível comprovar, o usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II - omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.
Art. 10. A alteração de categoria ou classe de unidade usuária exige notificação prévia por parte do prestador de serviços ao usuário.

§ 1º Em casos de erro de enquadramento da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores pagos indevidamente, conforme artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º Após processo administrativo, o ressarcimento previsto no parágrafo anterior poderá ser feito através de cheque nominal ou transferência bancária ao titular da unidade usuária, ou ser abatido nas faturas seguintes, caso haja interesse do usuário.

CAPÍTULO V – DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO

Art. 11. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do prestador de serviços.

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

Art. 12. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 13. Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no artigo 45 da Lei federal n. 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º Na hipótese do *caput* deste artigo, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso realizado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços ao prestador de serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados das adequações solicitadas pelo prestador de serviços, às medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e a coleta de esgotos dentro das especificações técnicas do prestador de serviços.

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

§ 3º Deverá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto e pela responsabilização administrativa, civil e criminal.

§ 4° Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o caput deste artigo, é dever do prestador fornecer os serviços com segurança, regularidade e qualidade, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

§ 5º Vencidos os prazos regulamentares, sem a conexão do usuário às redes de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, estará sujeito, além de medidas coercitivas para tanto, ao pagamento da tarifa em razão da disponibilidade dos serviços.

Art. 14. As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário, bem como seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos, vielas sanitárias ou faixas de servidão, após aprovação dos respectivos projetos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

§ 1º As redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, cujo projeto contemple a travessia em terreno de propriedade particular, somente poderão ser assentadas após a devida regularização, na forma da legislação vigente.

§ 2º Os prestadores de serviços deverão promover todas as medidas e ações necessárias exequíveis para a suspensão e solução dos vazamentos e/ou extravasamentos de água e esgoto nas redes públicas que impliquem em inadequadas condições sanitárias ou ambientais, observadas as especificidades técnicas e intempéries, que serão justificadas pelos prestadores e analisadas pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG, para fins de cumprimento da respectiva obrigação.

Art. 15. O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro.

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

§ 2° Cabe ao prestador de serviço orientar a construção e instalação do padrão de ligação, através de normativas técnicas próprias, sujeito a posterior aprovação.

§ 3° No caso de ligações individualizadas em condomínios, o ponto de entrega, bom como o padrão de ligação, observará a normatização específica do prestador.

Art. 16. O prestador de serviços deve elaborar e submeter à apreciação do CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de vigência desta Resolução, os modelos de padrão de ligação de água e de esgoto, inclusive dos modelos de apuração do volume de água proveniente de outras fontes que venham a originar lançamento de esgoto sanitário na rede pública coletora quando aplicáveis.

1º Os modelos de padrão de ligação deverão conter as especificações técnicas referentes ao tipo do material e dimensões das tubulações, conexões, hidrômetro, caixa de proteção, lacres e outras especificações que se fizerem necessárias.

§ 2º Os modelos de padrão de ligação devem ser apresentados pelo prestador de serviços ao usuário, sempre que solicitado.

Art. 17. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água, conforme normas técnicas vigentes.

§ 1º A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água conforme normas técnicas vigentes.

§ 2º O prestador de serviços será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o caput deste artigo, caso comprove que:

I - a baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas; II - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao prestador de serviços e sem seu consentimento;

III - a pressão estática máxima esteja acima do limite de referência por critérios técnica ou economicamente justificáveis.

Art. 18. O prestador de serviços deverá fornecer aos usuários água potável dentro dos padrões estabelecido pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria de Saúde do Estado de Santa Catarina.

Art. 19. O prestador de serviço deverá tratar os esgotos sanitários e lançar os respectivos efluentes em conformidade com normas expedidas pelos órgãos ambientais e de controle competentes.

Art. 20. O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e à caixa de ligação de esgoto, faixa de servidão e viela sanitária.

Art. 21. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

Art. 22. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers, circos, parques de diversão e outros, fixos ou ambulantes somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente, desde que comprovada viabilidade técnica de atendimento.

Art. 23. Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

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

§ 2° As obras de que trata o parágrafo anterior deste artigo, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de empresa habilitada, desde que não interfiram nas instalações do prestador de serviços.

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

§ 4° O prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:
I - todas alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

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

§ 5° As instalações resultantes das obras de que trata o § 1° deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

CAPÍTULO VI – DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 24. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato do usuário/cliente, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas ou taxas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato de prestação de serviços ou especial, conforme o caso.

§ 1º Cabe a cada prestador de serviços estabelecer quais são os documentos necessários para a contratualização dos serviços.

§ 2° As ligações podem ser temporárias, provisórias ou definitivas.

Art. 25. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

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

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

II - não autorizado pelo usuário/cliente, salvo nos casos decorrentes desta própria Resolução;
III - pendente em nome de terceiros.

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

CAPÍTULO VII – DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 26. Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 27. No pedido de ligação temporária, o usuário/cliente deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

§ 1º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário e serão quitadas anteriormente a execução da instalação.

§ 2º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 3 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

§ 3º Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo prestador de serviços deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação.

§ 4º Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo usuário na data da retirada da ligação.

§ 5º São consideradas como despesas referidas no § 3º os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão de obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 28. O usuário/cliente deve juntar ao pedido de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

Art. 29. Para ser efetuada sua ligação, o usuário/cliente deve ainda:

I – preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis;
II – efetuar o pagamento das despesas previstas nesta Resolução.

CAPÍTULO VIII – DAS LIGAÇÕES PROVISÓRIAS

Art. 30. São definidas por provisórias as ligações feitas ao sistema público de água e esgoto para atender obras em geral, inclusive aquelas em logradouros públicos, que poderão permanecer por até 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovadas por igual período, mediante solicitação do interessado.

§ 1º O ramal predial de ligações provisórias poderá ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

§ 2º A ligação definitiva de água deve ser precedida pela desinfecção da instalação predial de água e limpeza do reservatório predial, a serem realizadas pelo usuário.

§ 3º O proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de ligação definitiva e enquadramento na respectiva categoria

§ 4º Cabe a cada prestador, estabelecer os demais critérios e especificações técnicas para as ligações provisórias.

CAPÍTULO IX – DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 31. Toda edificação permanente urbana, situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deve, obrigatoriamente, interligar-se às mesmas, de acordo com o disposto no Art. 45 da Lei federal n. 11.445/2007, respeitadas as normas técnicas.

Art. 32. Os pedidos de ligação de água e de esgoto são atos do usuário/cliente, que solicita ao prestador de serviços a conexão das instalações hidráulicas da unidade usuária às respectivas redes públicas.

§ 1º No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços deverá dar conhecimento ao usuário/cliente sobre a obrigatoriedade de:

I - respeitar os dispositivos contidos no Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as normas da ABNT e as normas editadas pelo prestador de serviços, postas à disposição do usuário/cliente;

III - instalar, em locais apropriados e de livre acesso, padrão de ligação destinado à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas editadas pelo prestador de serviços;

IV - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes;
V - comunicar e submeter à aprovação do prestador sobre eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água; e

VI- comunicar e submeter à aprovação do prestador sobre eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas.

§ 2º O pedido de ligação será efetivado pelo usuário/cliente mediante assinatura de termo de solicitação, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e apresentará a documentação já mencionada nesta Resolução.

§ 3º Efetivado o pedido de ligação, o prestador de serviços deverá:

I - entregar ao usuário/cliente cópia do Contrato de Prestação de Serviços ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e

II - informar ao usuário por escrito as condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros subsídios.

§ 4º O prestador de serviço deverá priorizar o atendimento das demandas domiciliares em relação às demandas relativas a outros usos.

§ 5º No atendimento de pedido de ligações a que se refere o *caput*, o prestador de serviços fará as instalações até o ponto de entrega de água e de coleta de esgoto.

§ 6º A adesão ao serviço de abastecimento de água se dará a partir do início da utilização desse serviço.

§ 7º Em unidades usuárias já atendidas pelo serviço de abastecimento de água, a adesão ao serviço de esgotamento sanitário se dará a partir da disponibilização deste serviço.

Art. 33. O poder público, atendida a legislação municipal, poderá formular pedido de ligações para atender um conjunto de unidades usuárias situadas em áreas contempladas por programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social.

Parágrafo Único - Os usuários que se enquadrem no disposto neste artigo, deverão dirigir-se a um dos locais de atendimento do prestador de serviços para efetuar o cadastramento da unidade usuária, e para que a ligação se efetive, deverá obedecer as demais disposições regulamentares do prestador.

Art. 34. O prestador de serviço, sempre que possível, poderá disponibilizar, para fins do cadastramento previsto no artigo anterior, local de atendimento temporário na área diretamente atendida.

Art. 35. Para atendimento do pedido de ligação aos grandes usuários, o usuário/cliente deverá informar previamente a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

Art. 36. O dimensionamento e as especificações do ramal e coletor predial devem estar de acordo com as normas técnicas.

Art. 37. O prestador de serviços informará ao interessado as pressões máxima, mínima e média, a vazão na rede pública de distribuição de água e a capacidade de vazão da rede pública coletora de esgotos sanitários, sempre que solicitado.

CAPÍTULO X – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 38. O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço.

Art. 39. O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 40. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá atender prioritariamente, por meio de serviços individualizados, sempre que possível, que assegurem tratamento diferenciado e imediato, as pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 41. O prestador de serviços deve possuir em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 42. O prestador de serviços deve dispor de canais durante horário comercial para atendimento geral e apresentação de reclamações e/ou sugestões, bem como sistema de plantão de atendimento 24 (vinte quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.
Parágrafo único: As reclamações feitas ao prestador de serviço deverão ser registradas e numeradas.

Art. 43. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar aos usuários, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º O prestador de serviços deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data, do endereço do usuário e do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, bem como das providências tomadas.

Art. 44. O prestador de serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor e os critérios de faturamento.

Art. 45. O prestador de serviços deverá disponibilizar manual e regulamento de prestação dos serviços e atendimento ao usuário, os quais deverão ser previamente aprovados pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG

§ 1º O manual e o regulamento de prestação dos serviços e atendimento deverão ser encaminhados ao CISAM Meio Oeste, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da vigência desta Resolução.

§ 2º A Crefisba deliberará no prazo de 90 (noventa) dias sobre a aprovação do referido manual e proposições de adequações (quando couber) do regulamento.

Art. 46. Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador de serviços deverá disponibilizar nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, exemplares desta Resolução, do manual de prestação dos serviços e atendimento ao usuário, do Código de Defesa do Consumidor e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água.

Art. 47. O prestador de serviços deverá disponibilizar ao CISAM Meio Oeste, até o último dia útil de janeiro do ano vigente, 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. 48. O prestador de serviços deve informar ao usuário sobre a importância da utilização racional da água tratada e sobre o uso adequado das instalações sanitárias, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário, entre outras orientações que entender necessárias.

Art. 49. O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei federal nº 12.007/2009.

CAPÍTULO XI – DOS OUTROS SERVIÇOS

Art. 50. O prestador de serviços poderá cobrar dos usuários, desde que requeridos, os seguintes serviços:
I – ligação de unidade usuária;

II – vistoria de unidade usuária para fins de mudança de categoria de ligação e de ligações provisórias;
III – verificação de hidrômetro;
IV – religação de unidade usuária;

V – emissão de segunda via de fatura, exceto quando obtida diretamente pelo usuário a partir do sítio do prestador de serviços na *internet*, ou quando motivada por necessidade de correção da fatura original;

VI – desativação de ligação de água; e

VII – outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, previamente aprovados pela CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG ou pelo titular dos serviços.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo só pode ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços.

§ 2º O prestador de serviços deve manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e da data da solicitação e da execução dos serviços.

Art. 51. O prestador de serviços deverá apresentar "Tabela de Preços dos Serviços" para prévia homologação do CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG. e, sempre, disponibilizá-la aos interessados, inclusive em sítio na *internet*.

CAPÍTULO XII – DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 52. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado disposições contratuais ou legais em sentido diverso:

I - em área urbana:

a) Até 3 (três) dias úteis – quando couber - para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

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

II - em área rural:

a) Até 5 (cinco) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

b) Até 15 (quinze) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1° A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário.

§ 2° Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao usuário/cliente, por escrito ou contato telefônico, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da solicitação, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

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

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

§ 5° Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá registrar e informar ao usuário, em até 5 (cinco) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

6° Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

Art. 53. Em caso da impossibilidade de atendimento do pedido de ligação dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o prestador de serviços apresentar justificativa ao solicitante, devendo comunicar ao CISAM Meio Oeste, desta situação, para fins de verificação do cumprimento das metas previstas no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Art. 54. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1° Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG e disponibilizada aos usuários/clientes de forma visível e acessível pelo prestador de serviços na *internet*.

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

CAPÍTULO XIII – DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E ESPECIAIS

Art. 55. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários/clientes.

Art. 56. É condição de validade do Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário a homologação do respectivo modelo pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

Art. 57. O Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:
I - identificação do local de entrega da água e/ou coleta dos esgotos sanitários;
II - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

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

IV - critérios de rescisão; e
V - direitos e deveres das partes.

Parágrafo único. Os contratos de prestação serão uniformes e objetivam disciplinar a relação estabelecida entre o prestador de serviços e os usuários dos serviços públicos, dentro das condições normais de uso e contratação.

Art. 58. É obrigatória a celebração de Contrato Especial de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário ou outro instrumento entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:
I - para atendimento a grandes consumidores;

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, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de saneamento básico;

IV - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio, ressalvado o disposto em legislação específica; e

V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato especial 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 do contrato.

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

§ 3º Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente.

CAPÍTULO XIV – DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 59. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e

II - por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo usuário/cliente referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

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

CAPÍTULO XV – DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 60. Os ramais prediais externos somente serão assentados pelo prestador de serviços, às expensas do usuário/cliente.

Art. 61. O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser realizado através do ramal predial, podendo haver mais de uma ligação de água e/ou esgoto em um mesmo imóvel, atendidos os critérios técnicos estabelecidos pelo prestador de serviço para cada unidade usuária e para cada serviço.

§ 1º Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo, desde que haja viabilidade técnica.

§ 2º É vedado ao usuário intervir no ramal predial externo de água e esgoto, sem autorização do prestador, mesmo com objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

§ 3º O assentamento dos ramais prediais de esgoto através de terreno de outra propriedade, situado em cota inferior, e de ramais de água em qualquer cota, somente poderá ser feito quando houver conveniência técnica e servidão/autorização de passagem legalmente estabelecida.

Art. 62. Nas ligações já existentes, o prestador de serviços, a pedido do usuário e às suas custas, providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário, de acordo com as normas e instruções técnicas do prestador.

Art. 63. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, podendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 64. As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou sub-adutoras, quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

Art. 65. A substituição ou deslocamento do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 66. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

§ 1° A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários até a ligação de esgoto (caixa ou tubo de inspeção e limpeza), sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2° Poderá o prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto, mediante cobrança.

§ 3° Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 67. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

Art. 68. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário.

Art. 69. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

CAPÍTULO XVI – DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E OUTROS

Art. 70. O prestador de serviços assegurará o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, quando devidamente autorizados.

§ 1º O atendimento ao disposto no *caput* ficará condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica e à assunção pelo empreendedor dos custos específicos associados ao atendimento.

§ 2º O projeto do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo empreendedor, de acordo com as normas em vigor, e apresentado ao prestador de serviços, que deve analisá-lo e aprová-lo, conforme prazo estabelecido.

§ 3º As obras serão custeadas pelo empreendedor e devem ser executadas por este, sob a fiscalização do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo mediante a celebração de contrato específico com o interessado, mediante remuneração.

§ 5º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além da pertencente ao empreendimento específico, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os beneficiados.

Art. 71. Compete ao prestador de serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do usuário, em especial:

I - máxima, mínima e média da pressão da rede pública de abastecimento de água;

II - capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário, para atendimento ao usuário.

Art. 72. As redes e demais instalações construídas, depois de vistoriadas de acordo com as normas vigentes e aprovadas pelo prestador de serviços, serão transferidas pelo empreendedor 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.

§ 1º O termo específico referido no *caput* deve ser acompanhado dos respectivos cadastros técnicos fornecidos pelo empreendedor.

§ 2º Fica vedada ao prestador de serviços a incorporação dos ativos não onerosos de que trata o *caput* na modalidade de integralização de capital, devendo ser registrados contabilmente de modo a identificar sua origem não onerosa.

Art. 73. 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 este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as normas locais pertinentes.

Art. 74. Em ruas particulares as ligações de água das unidades usuárias deverão ser individualizadas pelo interessado devendo os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto se localizarem no limite, do logradouro público com a área particular.

Art. 75. Para sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, ficando sob responsabilidade do incorporador, construtor ou do condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação, nos termos da legislação municipal e normas do prestador.

Art. 76. O prestador de serviços poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de condomínios 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 pelo condomínio ao prestador de serviços dos respectivos cadastros técnicos, quando disponíveis;

II – à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar o sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos;

III – à elaboração 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 imóvel;

IV – pagamento pelo condomínio das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;

V – identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e VI – atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

CAPÍTULO XVII– DOS HIDRÔMETROS

Art. 77. O prestador de serviços deverá monitorar o volume de água utilizado, bem como o estado de conservação e funcionamento do hidrômetro.

§ 1° A critério e às custas do interessado (prestador ou usuário/cliente), poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgotos, desde que haja viabilidade técnica e de acordo com as normas e padrões vigentes.

§ 2° Todos os medidores, de água ou esgoto, serão verificados e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada.

§ 3° Todo ramal predial de água deverá ser provido de um registro externo ao imóvel, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 78. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas ligações de água.

Art. 79. Os hidrômetros e os registros de passagem serão instalados em abrigos ou caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 1° Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços, de acordo com as normas metrológicas vigentes.

§ 2° É facultado ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles.

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

§ 4° A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário no ato da troca do medidor.

§ 5° A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços sempre que necessário sem ônus para o usuário.

§ 6° A substituição do hidrômetro, decorrente da violação pelo usuário de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

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

§ 8° Sendo a alteração ou redimensionamento de hidrômetro uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do §6° deste artigo.

Art. 80. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços.

Parágrafo único – A violação do lacre de aferição do hidrômetro, por parte do usuário/cliente, acarretará na aplicação das sanções previstas no Código Penal, além da aplicação das demais penalidades previstas nas normas do prestador.

Art. 81. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos nas normas metrológicas.

Art. 82. O usuário/cliente poderá solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

§ 1° O prestador de serviços deverá informar, com antecedência, a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2° Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo posteriormente da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 3° O prestador de serviços deverá, quando solicitado, encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4° Em caso de nova verificação junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas

técnicas, ou pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5° Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

CAPÍTULO XVIII – DO REGIME, ESTRUTURA, NIVEIS, FATURAMENTO E COBRANÇA DAS TARIFAS

Art. 83. O regime e a estrutura tarifaria serão definidos por cada município, em normas específicas, devendo ser observado e aplicado:
I - a tarifa de disponibilidade do serviço por economia;
II - o preço do metro cúbico por níveis ou faixa de consumo e por categoria de usuário;
III - a obtenção de uma tarifa média e preços públicos, que possibilitem o equilíbrio econômico-financeiro do Prestador, em condições eficientes de operação;
IV - a preservação dos aspectos sociais dos respectivos serviços.

§ 1º As normas referidas no caput, para sua validade, deverão ser homologadas pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

§ 2º As taxas, tarifas e preços públicos, levarão em conta para sua composição os custos de insumos, produtos, mão de obra, serviços de terceiros, transporte, despesas administrativas, ressarcimento dos investimentos e das depreciações, amortização de empréstimos, provisão de fundos para devedores inadimplentes, constituição do fundo de reserva para investimentos em projetos previamente aprovados pelo órgão regulador e constantes do Plano Municipal de Saneamento Básico.
§ 3º Os valores das taxas, tarifas e preços públicos deverão ser revisados ou reajustados no intervalo mínimo de 12 meses, com base no art. 37 da Lei 11.445/2007, permitindo a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Prestador, para a operação em regime de eficiência.

§ 4º A tarifa do serviço de coleta, afastamento, tratamento e destinação final adequada do esgoto sanitário corresponderá a um percentual a ser aplicado sobre o valor da tarifa relativa ao consumo de água, o qual será definido por legislação do Titular.

§ 5º Os subsídios necessários ao atendimento de usuários e localidades de baixa renda deverão estar contemplados em tabela progressiva e serão, dependendo das características dos beneficiários e da origem dos recursos:
I - diretos, quando destinados a usuários determinados, ou indiretos, quando destinados ao prestador dos serviços;
II - tarifários, quando integrarem a estrutura tarifária, ou fiscais, quando decorrerem da alocação de recursos orçamentários, inclusive por meio de subvenções;
III - internos a cada titular ou entre localidades, nas hipóteses de gestão associada e de prestação regional.

§ 6º É vedada a prestação gratuita de serviços, bem como a concessão de tarifas ou preços reduzidos, ressalvadas as condições previstas em regulamento próprio do titular.

§ 7º Os valores das tarifas e preços públicos relativos à prestação dos serviços de água e de esgoto, suas revisões ou reajustes, deverão ser aprovados pelo órgão de regulação e serão fixados através de ato expedido pela autoridade municipal competente.

Art. 84. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários a fixação das datas de vencimento.

§ 1° As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.

§ 2° O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto a leitura e entrega de fatura.

§ 3° O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer no mínimo 4 (quatro) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

Art. 85. Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 86. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:
I - nome do usuário;

II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
III - endereço da unidade usuária;
IV - número do medidor;

V - leitura anterior e atual do hidrômetro; VI - data da leitura atual e próxima;
VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

VIII - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses;
IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

X - detalhamento dos serviços prestados, com os respectivos valores;
XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
XII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIII - os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e do CISAM Meio Oeste,

XIV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;
XV - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal nº 5.440/2005; e

XVI - aviso sobre a constatação de alto de consumo.

Art. 87. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 88. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: poderá efetuar cobrança complementar; e

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

Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 89 Para o cálculo das diferenças a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária;

II - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a devolver deve ser apurada mês a mês, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 90. Nos casos em que houver diferença a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:
I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;
III - aos elementos de apuração da irregularidade;
IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos §§ 1° e 3° deste artigo; e VI - à tarifa utilizada.

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

§ 2° O prestador de serviços deliberará no prazo de 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 3 (três) dias úteis.

§ 3° Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, ao CISAM Meio Oeste, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário ao CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG, nos termos do seu Regimento Interno.

§ 4° Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

§ 5º O disposto no caput deste artigo refere-se somente às diferenças apuradas no processo de faturamento, não estando relacionado a cobranças de possíveis irregularidades na ligação de água.

Art. 91. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 60 (sessenta) meses.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no caput deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito.

Art. 92. Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 93. A emissão da fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do usuário/cliente ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição;
II - fusão de economias;
III - incêndio;

IV - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou

V - outras situações, conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 94. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções de valores cobrados indevidamente dos usuários pelo prestador de serviços, sofrerão acréscimo de juros de mora, multa e correção monetária, conforme legislação municipal e contratos celebrados.

Art. 95. O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

Parágrafo único - Após esgotadas as medidas administrativas, o prestador de serviços poderá, de acordo com a legislação municipal, efetuar a cobrança dos serviços faturados, quando não quitados, via protesto e execução judicial, com inscrição em dívida ativa e ainda registrar o nome do usuário/cliente nas instituições de proteção ao crédito.

Art. 96. O pagamento da fatura não impede que o usuário reclame a devolução dos valores considerados como indevidos até o prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

Art. 97. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

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

§ 2° Será considerado erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando a devolução em dobro do valor recebido pelo prestador, sem prejuízo dos juros, multas e da correção monetária prevista na legislação municipal e nos contratos celebrados.

Art. 98. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 99. É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

CAPÍTULO XIX – DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 100. O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água e de coleta 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.

Parágrafo único. Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário por período superior a 08 (oito) horas, deverá o prestador dos serviços comunicar o CISAM Meio Oeste, a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

Art. 101. O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água por período superior a 08 (oito) horas.

Parágrafo único. Em situação de emergência, a divulgação nos meios de comunicação em massa da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

Art. 102. No caso de interrupção programada do serviço, com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o prestador de serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.
Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o *caput* deste artigo, deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do prestador de serviços.

Art. 103. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

I - situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;

II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;

III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros;
V - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

VII - solicitação do usuário, nos limites desta Resolução;

VIII - não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo prestador de serviços e ultrapassado o prazo para a devida regularização;
IX - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito e;
X - Desperdício de água, quando vigentes regras de racionamento.

Parágrafo único. Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar imediatamente o usuário dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para a religação do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso VII deste artigo.

Art. 104. O prestador de serviços, após aviso ao usuário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas e/ou taxas;

II - pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.
IV – Instalação de ejetores ou bombas de sucção diretamente na rede ou no ramal predial;
V – Não cumprimento de outras exigências desta resolução e normas do prestador.

§ 1° É vedado ao prestador de serviços efetuar a suspensão dos serviços pelo impedimento de acesso ao hidrômetro do usuário que não tenha sido tempestivamente notificado acerca de dificuldade de efetivação da leitura, manutenção ou substituição do hidrômetro.

§ 2° O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 3° Ao efetuar a suspensão dos serviços, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 4° Será considerada suspensão indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

§ 5° Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto sanitário foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas, sem ônus para o usuário.

§ 6° No caso de suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:
a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação; ou

b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da última fatura emitida antes da interrupção indevida da unidade usuária.

Art. 105. Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 106. A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Art. 107. Fica vedada ao prestador de serviços a realização de corte de fornecimento de água tratada após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Art. 108. O prestador de serviços deverá comunicar ao CISAM Meio Oeste, as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação em estação de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalente.

CAPÍTULO XX – DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 109. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo prestador de serviços.

Art. 110. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 24 (vinte e quatro) horas por cortes com aviso prévio e 120 (cento e vinte) horas por retirada do ramal.

CAPÍTULO XXI– DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 111. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos, no regulamento do prestador de serviços e na legislação pertinente; II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:
a) interrupção dos serviços por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos;
b) desapropriação do imóvel;
c) fusão de ramais prediais; e

d) lançamento na rede pública de esgotamento sanitário de despejos que exijam tratamento prévio.
e) restabelecimento irregular da ligação, por parte do usuário/cliente, após esgotados os prazos concedidos para a regularização.

§ 1° No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

§ 2° Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

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

Art. 112. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO XXII – DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS

Art. 113. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

III - Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
IV - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);

V - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
VI - Ligação clandestina de água e esgoto;

VII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

VIII - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

IX - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;
XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;

XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

XIV - Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

XVII - Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
XVIII - Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar, em qualquer parte do ramal predial externo;

XIX - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

XX – Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
XXI – Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;

XXII – Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento;
XXIII – Lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgoto.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

Art. 114. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:
a) identificação do usuário;
b) endereço da unidade usuária;
c) número de conta da unidade usuária;
d) atividade desenvolvida;
e) tipo de medição e/ou hidrômetro;
f) identificação e leitura do hidrômetro;
g) selos e/ou lacres encontrados;
h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

II - entregar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria ou órgão equivalente do prestador de serviços ou diretamente à CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

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

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados de acordo com norma específica do prestador ou, em sua ausência, por meio de um dos seguintes critérios:

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

b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou

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

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial com a presença do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, 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.

Parágrafo único. Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, exceto nos casos de comprovada má-fé.

Art. 115. A presente Resolução não afasta a aplicação das penalidades civis, administrativas e criminais em decorrência do cometimento de qualquer das irregularidades previstas nesta norma.

CAPÍTULO XXIII - DOS SERVIÇOS DE RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTOS

Art. 116. Nos serviços de ampliação e manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que impliquem na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela sua execução, devendo ser mantido o mesmo tipo de pavimento, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

CAPÍTULO XXIV – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 117. A requerimento do usuário/cliente, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

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

II - o imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;

III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário;
IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 118. Os usuários, individualmente ou por meio de associações, poderão solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou ao CISAM Meio Oeste.

Art. 119. Prazos ou condições, previstos nos respectivos regulamentos ou normas do prestador, se homologados pelo regulador, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 120. Devem os prestadores de serviço fornecerem, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto aos sistemas de informações sobre saneamento e vigilância sanitária em níveis federal, estadual e municipal.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá encaminhar, simultaneamente, cópia dessas informações ao CISAM Meio Oeste.
Art. 121. Cabe à CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Art. 122. A presente Resolução aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Parágrafo Único: Nos casos não tratados, ou tratados em desacordo com a legislação federal e estadual pertinente, nos regulamentos ou normas do prestador de serviço de água e esgoto, prevalecerão as disposição desta resolução.

Art. 123. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 124. Esta Resolução entrará em vigor no dia 21 de dezembro de 2017

Nasser Ibrahim
Presidente da Crefisba