CISAM-REG
Órgão Regulador do CISAM Meio Oeste
Acesso a Cidade Alta, 3815, São Cristóvão - Capinzal/SC
(49) 3555-6972 www.cisam.sc.gov.br regulacao@cisam.sc.gov.br
CNPJ: 08.484.353/0001-16

RESOLUÇÃO NORMATIVA CISAM-REG Nº 05/2026

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 da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico (CREFISBA), no uso das suas atribuições previstas no Capítulo XIV da 4º Alteração do Estatuto Social do CISAM Meio Oeste e no artigo 12 da Resolução CISAM MO 54/2025, e com fundamento no artigo 23 da Lei federal nº 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

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 de Consolidação GM/MS nº 5/2017 (Anexo XX, alterado pela Portaria GM/MS nº 888/2021) ou a que vier substituir, que dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano.

A Lei Estadual 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.

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

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

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

NBR 5.626/2020 – Instalação predial de água fria; NBR 12215-1:2017 – Projeto de adutora de água — Parte 1: Conduto forçado; NBR 12.211/92 – Estudos de concepção de sistemas públicos de abastecimento de água; NBR 12214:2020 – Projeto de estação de bombeamento ou de estação elevatória de água; 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 12209:2011 – Elaboração de projetos hidráulico-sanitários de estações de tratamento de esgotos sanitários; NBR 12208:2020 – Projeto de estação de bombeamento ou de estação elevatória de esgoto; NBR 17015 – Execução de obras lineares para transporte de água bruta e tratada, esgoto sanitário e drenagem urbana, utilizando tubos rígidos, semirrígidos e flexíveis; NBR 8.160/99 – Sistemas prediais de esgotamento sanitário; NBR 17076:2024 – Projeto de sistema de tratamento de esgoto de menor porte; ou as normas que vierem a substituir e demais NBR’s pertinentes ao assunto;

A Resolução ANA N° 230, de 18 de dezembro de 2024, que dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e as Resoluções Normativas do CISAM-REG em vigência.

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

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I

Do Objeto, Abrangência e Relações Reguladas

Art. 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário nos municípios cuja regulação e fiscalização estejam legalmente delegadas ao CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

Art. 2º As disposições desta Resolução aplicam-se:

I. Aos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário sujeitos à regulação do CISAM-REG;
II. Aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
III. Aos titulares dos serviços públicos de saneamento básico;
IV. Às entidades públicas ou privadas que executem atividades relacionadas aos serviços regulados;
V. Às soluções alternativas de abastecimento de água e esgotamento sanitário quando operadas ou fiscalizadas pelo prestador dos serviços públicos.

§ 1º Esta Resolução disciplina as relações entre:

I. Os usuários e os prestadores dos serviços;
II. Os titulares e os prestadores dos serviços;
III. Os prestadores e o CISAM-REG;
IV. Os demais agentes envolvidos na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 2º Quando a prestação dos serviços for realizada por pessoa jurídica de direito privado mediante concessão, parceria público-privada ou outro instrumento legalmente admitido, esta Resolução integrará o respectivo contrato regulatório, observadas as condições de equilíbrio econômico-financeiro e as cláusulas específicas de cada instrumento.

Seção II

Das Competências Regulatórias

Art. 3º Compete ao CISAM-REG regular, fiscalizar, controlar e monitorar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito de sua área de atuação, cabendo-lhe, entre outras atribuições:

I. Editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica, operacional e social;
II. Fiscalizar a prestação dos serviços;

III. Homologar tarifas, preços públicos e tabelas de serviços;
IV. Dirimir conflitos entre usuários e prestadores;
V. Aplicar sanções regulatórias quando cabíveis;
VI. Acompanhar o cumprimento das metas de universalização;
VII. Estabelecer indicadores de desempenho;
VIII. Promover a transparência e a participação social na regulação dos serviços.

Parágrafo único. A atuação do CISAM-REG não afasta as competências dos órgãos ambientais, sanitários, de defesa do consumidor, de recursos hídricos, do Ministério Público, dos Tribunais de Contas e dos demais órgãos legalmente competentes.

Seção III

Dos Princípios da Prestação dos Serviços

Art. 4º A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário observará os princípios previstos na legislação federal, estadual e municipal aplicável, especialmente:

I. Universalização do acesso;
II. Integralidade;
III. Continuidade;
IV. Regularidade;
V. Modicidade tarifária;
VI. Eficiência;
VII. Segurança;
VIII. Sustentabilidade econômica e financeira;
IX. Transparência;
X. Controle social;
XI. Proteção ao meio ambiente;
XII. Uso racional dos recursos hídricos;
XIII. Proteção à saúde pública.

Parágrafo único. Os serviços deverão ser prestados de forma adequada, eficiente, segura e contínua, observadas as condições técnicas, operacionais, ambientais, econômicas e regulatórias aplicáveis.

Seção IV

Das Definições

Art. 5º Para os fins desta Resolução, adotam-se as definições estabelecidas na Lei Federal nº 11.445/2007, na Resolução ANA nº 230/2024 e, complementarmente, as seguintes:

I. Abrigo ou padrão: local ou caixa padronizada destinada à instalação do cavalete e do hidrômetro;
II. Ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário: atendimento realizado por solução alternativa em substituição à rede pública;
III. Adutora: tubulação principal destinada ao transporte de água bruta ou tratada;
IV. Água bruta: água captada diretamente na natureza sem tratamento;
V. Água potável: água que atende aos padrões de potabilidade definidos pelo Ministério da Saúde;
VI. Água tratada: água submetida a processos de tratamento e adequada ao consumo humano;
VII. Alimentador predial: trecho da instalação predial compreendido entre o hidrômetro e a primeira derivação interna;
VIII. Alto consumo: consumo mensal superior em, no mínimo, 30% da média dos seis meses anteriores corretamente medidos;
IX. Cadastro técnico: conjunto de informações técnicas relativas às infraestruturas dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, preferencialmente georreferenciadas;
X. Cavalete: conjunto de conexões destinado à instalação do hidrômetro;
XI. Caixa de inspeção de ligação: dispositivo localizado entre a rede pública de esgoto e a instalação predial;
XII. Contrato de adesão: instrumento padronizado de prestação dos serviços aprovado pelo CISAM-REG;
XIII. Contrato especial: instrumento que estabelece condições específicas de atendimento a determinado usuário;
XIV. Economia: unidade independente de utilização dos serviços;
XV. Hidrômetro: equipamento destinado à medição do volume de água consumido;
XVI. Ligação: conexão entre a unidade usuária e a rede pública;
XVII. Ramal predial: conjunto de tubulações que conecta a rede pública à unidade usuária;

XVIII. Rede pública: conjunto de instalações pertencentes ao sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
XIX. Solução alternativa: sistema individual ou coletivo de abastecimento de água ou esgotamento sanitário utilizado na ausência de rede pública;
XX. Supressão da ligação: desligamento definitivo do serviço;

XXI. Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidas por uma única ligação;
XXII. Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza ou se beneficia dos serviços públicos de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;
XXIII. Vazamento oculto: vazamento não perceptível visualmente e comprovado por inspeção técnica;
XXIV. Prestador de serviços: entidade responsável pela operação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. As definições estabelecidas neste artigo poderão ser complementadas por normas específicas editadas pelo CISAM-REG, desde que compatíveis com a legislação federal e com as Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Seção V

Das Normas Aplicáveis

Art. 6º A prestação dos serviços regulados por esta Resolução deverá observar:

I. A Lei Federal nº 11.445/2007 e suas alterações;
II. A Lei Federal nº 14.026/2020;
III. O Código de Defesa do Consumidor;
IV. A Resolução ANA nº 230/2024 e demais Normas de Referência aplicáveis;
V. As normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
VI. A legislação ambiental, sanitária e de recursos hídricos aplicável;
VII. As resoluções e demais atos normativos do CISAM-REG.

Parágrafo único. Os casos omissos serão solucionados com fundamento:

I. Na legislação federal e estadual aplicável;
II. Nas normas de referência da ANA;
III. Nos atos normativos do CISAM-REG;
IV. Nos contratos de prestação dos serviços;
V. Nos princípios da administração pública e da regulação dos serviços de saneamento básico.

CAPÍTULO II

DOS USUÁRIOS E DAS UNIDADES USUÁRIAS

Seção I

Das Unidades Usuárias e de sua Titularidade

Art. 7º Toda economia atendida ou colocada à disposição para atendimento pelos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário constitui unidade usuária para fins de prestação, regulação, medição, faturamento e cobrança dos serviços.

§ 1º Uma mesma pessoa física ou jurídica poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, localizadas em um ou mais imóveis distintos.

§ 2º Cada unidade usuária deverá estar vinculada a cadastro próprio junto ao prestador dos serviços, identificado por número de inscrição, matrícula, conta ou outro elemento equivalente.

§ 3º As economias existentes em uma mesma edificação poderão constituir unidades usuárias distintas quando:

I. Possuírem acesso independente;
II. Apresentarem condições técnicas para individualização da medição;
III. Atenderem às normas do prestador dos serviços;
IV. Observarem os critérios estabelecidos pelo CISAM-REG.

§ 4º A individualização do atendimento e da medição das economias constitui objetivo permanente do prestador dos serviços e deverá ser priorizada sempre que houver viabilidade técnica e econômica.

Art. 8º A titularidade da unidade usuária poderá ser atribuída:

I. Ao proprietário do imóvel;
II. Ao titular do domínio útil;
III. Ao possuidor legítimo;
IV. Ao locatário ou ocupante, desde que autorizado pelo proprietário ou mediante comprovação da posse legítima;
V. À pessoa jurídica que detenha a utilização regular do imóvel.

§ 1º O usuário responderá pelas obrigações decorrentes da utilização dos serviços durante o período em que mantiver a titularidade da unidade usuária.

§ 2º A alteração de titularidade poderá ser solicitada a qualquer tempo mediante apresentação da documentação exigida pelo prestador dos serviços.

§ 3º A alteração de titularidade não implica quitação de débitos porventura existentes, cuja responsabilidade será apurada nos termos da legislação aplicável, dos contratos celebrados e dos atos regulatórios do CISAM-REG.

§ 4º O usuário deverá manter seus dados cadastrais permanentemente atualizados.

§ 5º Consideram-se informações cadastrais mínimas:

I. Nome completo ou razão social;
II. CPF ou CNPJ;
III. Endereço da unidade usuária;
IV. Telefone para contato;
V. Endereço eletrônico, quando disponível;
VI. Atividade econômica desenvolvida, quando aplicável.

Seção II

Das Instalações Prediais e do Acesso às Instalações

Art. 9º. As instalações prediais de abastecimento de água localizadas após o ponto de entrega e as instalações prediais de esgotamento sanitário localizadas antes do ponto de coleta são de responsabilidade exclusiva do usuário.

§ 1º Compete ao usuário executar, operar, conservar e reparar suas instalações internas, observadas:

I. As normas técnicas da ABNT;
II. As normas do prestador dos serviços;
III. As determinações do CISAM-REG;
IV. As exigências dos órgãos sanitários e ambientais competentes.

§ 2º O prestador dos serviços não responderá por danos decorrentes de:

I. Falhas nas instalações internas do usuário;
II. Ausência de manutenção dos reservatórios prediais;
III. Utilização inadequada das instalações hidráulicas ou sanitárias;
IV. Descumprimento das normas técnicas aplicáveis.

§ 3º A realização de vistoria pelo prestador dos serviços não transfere a este qualquer responsabilidade pelas instalações internas da unidade usuária.

Art. 10. O usuário deverá assegurar livre acesso aos empregados, contratados ou representantes devidamente identificados do prestador dos serviços, bem como aos agentes do CISAM-REG, para a realização de leituras, inspeções, manutenções, substituições de hidrômetros, fiscalizações, vistorias técnicas e demais verificações operacionais necessárias à prestação e fiscalização dos serviços.

§ 1º O acesso deverá ocorrer em horário compatível com a execução das atividades e mediante identificação funcional do agente responsável.

§ 2º A recusa injustificada de acesso caracteriza infração sujeita às penalidades previstas nesta Resolução.

Seção III

Da Individualização da Medição

Art. 11. As novas edificações multifamiliares, condomínios horizontais ou verticais e demais empreendimentos sujeitos à legislação vigente deverão possuir sistemas de medição individualizada por economia.

§ 1º As edificações existentes anteriormente à vigência da Lei Federal nº 13.312, de 12 de julho de 2016, poderão ser adaptadas para medição individualizada, observadas:

I. A viabilidade técnica;
II. A viabilidade estrutural;
III. Os critérios definidos pelo CISAM-REG;
IV. As normas do prestador dos serviços.

§ 2º O CISAM-REG poderá editar regulamentação específica para disciplinar os padrões técnicos, as responsabilidades dos usuários, os critérios de individualização, as formas de faturamento e as situações excepcionais relacionadas à medição individualizada.

Seção IV

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 12. Sem prejuízo dos direitos previstos na legislação aplicável, constituem direitos básicos dos usuários:

I. Receber serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos;
II. Receber água em conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação vigente;
III. Ter acesso às informações relativas à prestação dos serviços;
IV. Conhecer previamente as tarifas, preços públicos e demais cobranças aplicáveis;
V. Formular reclamações, sugestões, denúncias e recursos administrativos;
VI. Exercer o contraditório e a ampla defesa nos processos administrativos;
VII. Receber atendimento adequado, transparente e não discriminatório;
VIII. Ser ressarcido por danos decorrentes de falhas comprovadas na prestação dos serviços;

IX. Obter protocolos, documentos, informações técnicas e demais registros relacionados à sua unidade usuária, observado o disposto na legislação de proteção de dados pessoais.

Art. 13. Constituem deveres dos usuários:

I. Utilizar adequadamente os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
II. Utilizar racionalmente a água disponibilizada;
III. Preservar os equipamentos e instalações pertencentes ao prestador dos serviços;
IV. Comunicar irregularidades observadas nas redes públicas;
V. Efetuar o pagamento das faturas até a respectiva data de vencimento;
VI. Manter atualizadas as informações cadastrais;
VII. Permitir o acesso às instalações quando necessário;
VIII. Observar as normas legais, regulatórias e técnicas aplicáveis.

§ 1º O usuário deverá zelar pela qualidade da água armazenada em seu imóvel.

§ 2º Os reservatórios prediais deverão permanecer:

I. Adequadamente vedados;
II. Protegidos contra contaminações;
III. Equipados com dispositivos de controle de nível;
IV. Submetidos à limpeza periódica.

CAPÍTULO III

DO CADASTRO E DA CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

Seção I

Do Cadastro das Unidades Usuárias

Art. 14. Toda unidade usuária atendida ou disponibilizada para atendimento pelos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá ser cadastrada pelo prestador de serviços e identificada por número único de inscrição, matrícula, conta ou outro código equivalente, vedada a duplicidade cadastral para uma mesma ligação ativa.

§ 1º O cadastro deverá permanecer atualizado durante toda a vigência da relação contratual.

§ 2º O prestador deverá organizar e manter sistema cadastral, físico ou eletrônico, contendo, no mínimo:

I. Identificação do usuário;
II. CPF ou CNPJ;
III. Endereço completo da unidade usuária;
IV. Categoria tarifária;
V. Número de economias existentes;
VI. Identificação da ligação;
VII. Identificação do hidrômetro instalado;
VIII. Histórico de leituras e faturamentos;
IX. Histórico de alterações cadastrais;
X. Data de início da prestação dos serviços;
XI. Situação operacional da unidade usuária.

§ 3º Adicionalmente, deverão constar do cadastro do usuário, quando aplicáveis:

I. Telefone para contato;
II. Endereço eletrônico;
III. Endereço para correspondência, quando diverso da unidade usuária;
IV. Informações relativas à atividade desenvolvida no imóvel.

Seção II

Da Atualização Cadastral

Art. 15. O usuário e o prestador de serviços deverão manter atualizadas as informações cadastrais da unidade usuária, especialmente aquelas relacionadas:

I. À titularidade da unidade usuária;
II. À categoria tarifária;
III. Ao número de economias;
IV. À atividade exercida no imóvel;
V. Aos meios de contato para comunicação.

§ 1º A atualização cadastral poderá ocorrer:

I. Mediante solicitação do usuário;
II. Por iniciativa do prestador de serviços;
III. Em decorrência de inspeção ou fiscalização;
IV. Por determinação do CISAM-REG.

§ 2º O prestador poderá solicitar periodicamente a atualização dos dados cadastrais dos usuários.

§ 3º O não atendimento da solicitação de atualização poderá ensejar procedimento de verificação cadastral, observados o contraditório e a ampla defesa.

Seção III

Da Classificação das Unidades Usuárias

Art. 16. As unidades usuárias serão classificadas conforme a utilização predominante do imóvel e de acordo com a estrutura tarifária homologada pelo CISAM-REG.

§ 1º As categorias tarifárias serão definidas em regulamentação específica, observados, no mínimo, os seguintes agrupamentos:

I. Residencial;
II. Comercial;
III. Industrial;
IV. Pública;
V. Social;
VI. Outras categorias instituídas pelo CISAM-REG.

§ 2º Existindo mais de uma atividade na mesma unidade usuária, o enquadramento observará os critérios definidos na regulamentação tarifária específica.

§ 3º Para fins de faturamento, deverão ser identificadas todas as economias existentes na unidade usuária, observados os critérios de classificação definidos pelo CISAM-REG.

Seção IV

Da Tarifa Social

Art. 17. Os usuários elegíveis à Tarifa Social serão cadastrados, classificados e mantidos no benefício conforme os critérios estabelecidos na legislação aplicável e em regulamentação específica do CISAM-REG.

§ 1º O prestador deverá divulgar amplamente os critérios de enquadramento e orientar os usuários quanto aos procedimentos necessários para obtenção, manutenção e revisão do benefício.

§ 2º O cancelamento da Tarifa Social somente poderá ocorrer após:

I. Verificação da perda dos requisitos de elegibilidade;
II. Notificação prévia do usuário;
III. Garantia do contraditório e da ampla defesa.

Seção V

Da Reclassificação e dos Erros de Classificação

Art. 18. A reclassificação da unidade usuária poderá ocorrer:

I. Por solicitação do usuário;
II. Por iniciativa do prestador de serviços;
III. Por determinação do CISAM-REG;
IV. Em decorrência de inspeção ou fiscalização.

§ 1º O usuário deverá comunicar ao prestador quaisquer alterações que impliquem modificação da categoria tarifária ou do número de economias existentes.

§ 2º Constatada classificação inadequada, o prestador deverá promover a correção cadastral e os ajustes tarifários cabíveis.

§ 3º A alteração de categoria deverá ser previamente comunicada ao usuário, contendo:

I. Os motivos da alteração;
II. A nova categoria aplicada;
III. A data de início de vigência;
IV. Os meios de apresentação de manifestação, impugnação ou recurso.

Art. 19. Verificado erro de classificação atribuível ao prestador de serviços, os valores cobrados indevidamente serão devolvidos ao usuário na forma da legislação aplicável, observadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

§ 1º Não haverá direito à restituição quando a classificação incorreta decorrer de:

I. Declaração falsa do usuário;
II. Omissão de informações obrigatórias;
III. Fraude ou outra conduta dolosa a ele imputável.

§ 2º Comprovada a responsabilidade do usuário pela classificação incorreta, este responderá pelas diferenças tarifárias apuradas, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

Seção VI

Da Proteção dos Dados Cadastrais

Art. 20. O tratamento, armazenamento, compartilhamento e proteção dos dados cadastrais dos usuários deverão observar a legislação de proteção de dados pessoais vigente.

§ 1º O prestador deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, vazamentos, perdas, destruição ou utilização irregular.

§ 2º O compartilhamento de informações cadastrais somente poderá ocorrer:

I. Nas hipóteses previstas em lei;
II. Por determinação judicial;
III. Para atendimento de órgãos reguladores, fiscalizadores ou de controle;
IV. Mediante consentimento do titular, quando exigido pela legislação aplicável.

CAPÍTULO IV

DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Seção I

Das Disposições Gerais e da Obrigatoriedade de Conexão

Art. 21. Toda edificação permanente localizada em área atendida por rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá conectar-se aos respectivos sistemas públicos, observada a legislação aplicável.

§ 1º A disponibilidade da rede pública caracteriza a obrigação de conexão do usuário, não afastando a incidência das tarifas, taxas, preços públicos ou demais cobranças legalmente instituídas em razão da disponibilidade ou manutenção da infraestrutura dos serviços.

§ 2º A ausência de conexão pelo usuário às redes disponíveis não o exime das obrigações e cobranças previstas na legislação e na regulação aplicáveis.

§ 3º O prestador deverá comunicar formalmente aos usuários a disponibilidade das redes públicas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, por qualquer meio que possibilite a comprovação da comunicação.

§ 4º Compete ao usuário promover as adequações necessárias em suas instalações prediais para viabilizar a conexão aos sistemas públicos.

§ 5º Atendidas as exigências técnicas previstas nesta Resolução e nas normas do prestador, este deverá executar as respectivas ligações e disponibilizar os serviços.

§ 6º A execução da ligação não implica reconhecimento, pelo prestador, pelo titular dos serviços ou pelo CISAM-REG, da propriedade, posse, regularidade fundiária, urbanística ou ambiental do imóvel.

Art. 22. Havendo disponibilidade de rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o usuário deverá promover a conexão do imóvel no prazo estabelecido pelo titular dos serviços ou pelo CISAM-REG.

§ 1º Nas áreas atendidas simultaneamente por rede pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a solicitação de nova ligação de água poderá ser condicionada à solicitação concomitante da ligação de esgoto.

§ 2º O prestador deverá manter cadastro atualizado das edificações não conectadas às redes disponíveis e encaminhar periodicamente as informações ao titular dos serviços e ao CISAM-REG.

§ 3º O titular dos serviços poderá adotar medidas administrativas destinadas à efetivação da conexão obrigatória.

§ 4º Após a efetiva conexão à rede pública de esgotamento sanitário, o usuário deverá promover a desativação das soluções individuais anteriormente utilizadas, observadas as exigências ambientais e sanitárias aplicáveis.

Seção II

Da Solicitação e Formalização das Ligações

Art. 23. O pedido de ligação de água e/ou esgotamento sanitário constitui o ato pelo qual o interessado requer ao prestador a prestação dos serviços públicos.

§ 1º O prestador deverá disponibilizar previamente as normas operacionais e a documentação necessária à formalização dos pedidos de ligação.

§ 2º No ato da solicitação, o prestador deverá informar ao interessado, no mínimo:

I. A disponibilidade de rede pública;
II. As condições técnicas de atendimento;
III. Os custos eventualmente aplicáveis;
IV. Os prazos de execução;
V. Os requisitos de conexão das instalações prediais.

§ 3º Quando solicitado, o prestador fornecerá informações técnicas disponíveis relativas à pressão da rede, diâmetro das tubulações, profundidade aproximada das redes, capacidade hidráulica e demais dados necessários ao atendimento.

Seção III

Das Modalidades de Ligação

Art. 24. As ligações poderão ser classificadas como temporárias, provisórias ou definitivas, observado o disposto nesta Resolução.

§ 1º Consideram-se temporárias as ligações destinadas ao atendimento de eventos, feiras, exposições, circos, parques de diversões, atividades sazonais e situações equivalentes.

§ 2º Para as ligações temporárias, o interessado deverá informar o período de utilização, a estimativa de consumo, a localização da atividade e as autorizações exigidas pelos órgãos competentes.

§ 3º As despesas de instalação, operação e retirada das ligações temporárias correrão integralmente por conta do solicitante, podendo o prestador exigir garantia financeira correspondente a até três ciclos estimados de faturamento.

§ 4º Consideram-se provisórias as ligações destinadas ao atendimento de obras ou empreendimentos em fase de construção.

§ 5º As ligações provisórias poderão permanecer ativas por até vinte e quatro meses, admitida prorrogação mediante justificativa técnica e aprovação do prestador.

§ 6º Concluída a obra, o usuário deverá solicitar a conversão da ligação provisória em definitiva.

§ 7º A ligação definitiva será concedida às edificações permanentes que atendam aos requisitos técnicos previstos nesta Resolução e nas normas do prestador.

Seção IV

Da Adesão aos Serviços

Art. 25. Recebido o pedido de ligação definitiva, o prestador deverá disponibilizar ao interessado informações sobre os serviços prestados, orientações relativas à Tarifa Social, acesso ao contrato de adesão e informações sobre os direitos e deveres dos usuários.

§ 1º A adesão aos serviços de abastecimento de água ocorrerá com o início efetivo da utilização dos serviços.

§ 2º A adesão aos serviços de esgotamento sanitário ocorrerá mediante a disponibilização da rede pública e a efetiva conexão das instalações prediais.

Seção V

Dos Ramais Prediais

Art. 26. Os ramais prediais de água e de esgoto constituem parte integrante da ligação e deverão ser implantados em conformidade com as normas técnicas aplicáveis.

§ 1º Os ramais externos somente poderão ser executados, substituídos ou modificados pelo prestador ou por terceiros por ele autorizados.

§ 2º É vedada qualquer intervenção do usuário nos ramais externos sem autorização prévia do prestador.

§ 3º Poderá haver mais de uma ligação em um mesmo imóvel quando houver viabilidade técnica e atendimento aos critérios definidos pelo prestador.

§ 4º A individualização posterior dos ramais poderá ser solicitada pelo usuário, observadas a viabilidade técnica, as normas do prestador e os custos correspondentes.

Seção VI

Da Modificação e Substituição dos Ramais

Art. 27. A modificação ou substituição de ramais solicitada pelo usuário será executada às suas expensas.

§ 1º A substituição ocorrerá sem ônus ao usuário quando decorrer de desgaste natural, obsolescência tecnológica, vício de construção, falha de instalação atribuível ao prestador, remanejamento promovido pelo prestador ou substituição preventiva programada.

§ 2º Os usuários beneficiários da Tarifa Social poderão receber tratamento diferenciado na forma da regulamentação específica.

Seção VII

Dos Pontos de Entrega e de Coleta

Art. 28. O ponto de entrega de água e o ponto de coleta de esgoto situar-se-ão, preferencialmente, no alinhamento do imóvel com o logradouro público.

§ 1º Existindo um ou mais imóveis entre a via pública e a unidade usuária, os pontos de entrega ou coleta localizar-se-ão no limite do primeiro imóvel confrontante com a via pública.

§ 2º Compete ao prestador definir os pontos de entrega e coleta, observados critérios técnicos, operacionais e de segurança.

Seção VIII

Dos Sistemas Condominiais de Esgoto

Art. 29. Os sistemas condominiais de esgoto poderão ser adotados quando tecnicamente recomendáveis.

§ 1º Compete aos usuários a operação e manutenção dos sistemas internos até o ponto de interligação com o sistema público.

§ 2º Compete ao prestador operar e manter exclusivamente a infraestrutura integrante do sistema público de esgotamento sanitário.

Seção IX

Das Obras Necessárias ao Atendimento

Art. 30. Quando o atendimento depender da ampliação ou extensão da infraestrutura pública, o prestador deverá elaborar estudo de viabilidade técnica.

§ 1º Poderão ser celebrados instrumentos específicos disciplinando a participação financeira do interessado na execução das obras necessárias ao atendimento.

§ 2º As obras executadas pelo interessado e destinadas à incorporação ao sistema público dependerão de aprovação prévia do projeto, fiscalização do prestador, apresentação do cadastro técnico e recebimento formal das obras.

Seção X

Das Disposições Finais

Art. 31. Os serviços de ligação deverão observar os prazos estabelecidos nesta Resolução e nas demais normas regulatórias aplicáveis.

§ 1º O prestador deverá manter atualizados e disponíveis aos usuários os padrões técnicos de ligação.

§ 2º As ligações de água e esgoto deverão observar a legislação sanitária e ambiental aplicável, as normas da ABNT, as normas operacionais do prestador e os atos regulatórios do CISAM-REG.

CAPÍTULO V

DOS CONTRATOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 32. A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário caracteriza relação jurídica de natureza contratual entre o prestador de serviços e o usuário, regendo-se pela legislação aplicável, por esta Resolução, pelos atos normativos do CISAM-REG, pelos instrumentos contratuais correspondentes e pelas normas técnicas aplicáveis.

§ 1º A prestação dos serviços está sujeita às normas de proteção e defesa do consumidor.

§ 2º A disponibilização regular dos serviços caracteriza o início da relação de prestação dos serviços, observadas as condições previstas nesta Resolução.

§ 3º Os instrumentos contratuais regulados por este Capítulo deverão observar os princípios da universalização, continuidade, transparência, modicidade tarifária, boa-fé objetiva e equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços.

Seção II

Do Contrato de Adesão

Art. 33. O contrato de adesão constitui o instrumento padrão para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário aos usuários atendidos em condições ordinárias de fornecimento e dependerá de prévia homologação do CISAM-REG.

§ 1º O contrato de adesão deverá permanecer disponível em meio eletrônico, no sítio eletrônico do prestador, nos postos de atendimento e sempre que solicitado pelo usuário.

§ 2º O contrato de adesão deverá conter, no mínimo:

I. Identificação do prestador e da unidade usuária;
II. Local de entrega da água e de coleta do esgoto;
III. Direitos e deveres das partes;
IV. Critérios de faturamento;
V. Hipóteses de suspensão ou interrupção dos serviços;
VI. Condições de religação;
VII. Regras de reajuste e revisão tarifária;
VIII. Condições de cobrança de serviços complementares;
IX. Canais de atendimento ao usuário;

X. Procedimentos de reclamação e recurso;
XI. Critérios de incidência de atualização monetária, juros e multas.

§ 3º O contrato de adesão terá prazo indeterminado, salvo disposição específica em contrário.

§ 4º As alterações decorrentes de legislação, normas regulatórias ou decisões do CISAM-REG integrarão automaticamente os contratos vigentes, devendo o prestador divulgar amplamente as alterações que afetem direitos ou obrigações dos usuários.

Seção III

Dos Contratos Especiais

Art. 34. Será obrigatória a celebração de contrato especial para usuários que possuam condições operacionais, comerciais, econômicas ou técnicas diferenciadas, observados os critérios definidos pelo CISAM-REG.

§ 1º Estão sujeitos à contratação especial, entre outros:

I. Grandes usuários ou consumidores;
II. Órgãos da administração pública;
III. Entidades reconhecidas como de utilidade pública;
IV. Empreendimentos cuja conexão exija investimentos específicos;
V. Usuários que participem financeiramente de obras de ampliação ou extensão dos sistemas;
VI. Empreendimentos sujeitos a condições operacionais diferenciadas;
VII. Outras categorias definidas pelo CISAM-REG.

§ 2º Além das cláusulas básicas aplicáveis aos contratos de adesão, os contratos especiais deverão conter, quando cabível:

I. Volume contratado de consumo;
II. Volume estimado de geração de esgoto;
III. Condições técnicas de fornecimento;
IV. Obrigações específicas das partes;
V. Prazo de vigência;
VI. Cronograma de implantação;
VII. Responsabilidades por investimentos;
VIII. Condições de renovação;
IX. Critérios de revisão contratual.

§ 3º Quando houver investimentos específicos destinados ao atendimento do usuário, o contrato deverá estabelecer responsabilidades financeiras, prazos de execução, critérios de amortização, condições de ressarcimento e hipóteses de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

§ 4º Os contratos especiais dependerão de homologação prévia do CISAM-REG e poderão prever renovação automática, desde que não haja disposição contratual em sentido diverso.

Seção IV

Da Participação Financeira dos Interessados

Art. 35. Quando a ligação ou ampliação dos serviços exigir investimentos extraordinários não contemplados nos instrumentos de planejamento dos serviços, poderá ser exigida participação financeira do interessado, observadas as normas do CISAM-REG.

§ 1º A participação financeira dependerá de:

I. Estudo de viabilidade técnica;
II. Orçamento detalhado;
III. Instrumento contratual específico;
IV. Ciência formal do interessado.

§ 2º As obras executadas pelo interessado poderão ser incorporadas ao patrimônio do sistema público, observadas as condições previstas nesta Resolução e nas normas do prestador.

Seção V

Da Alteração da Titularidade Contratual

Art. 36. A alteração da titularidade da unidade usuária poderá decorrer de venda, locação, sucessão hereditária, cessão de posse ou de qualquer outro ato jurídico que transfira regularmente a utilização do imóvel.

§ 1º A alteração deverá ser formalizada perante o prestador mediante apresentação da documentação necessária.

§ 2º A alteração de titularidade não implica quitação automática de débitos existentes, observadas as regras legais de responsabilidade.

§ 3º O prestador deverá promover a atualização cadastral nos prazos regulamentares.

Seção VI

Do Encerramento da Relação Contratual

Art. 37. A relação contratual poderá ser encerrada:

I. Por solicitação do usuário;
II. Por alteração regular da titularidade;
III. Por supressão definitiva da ligação;
IV. Por demolição da edificação;
V. Por determinação judicial;
VI. Nas demais hipóteses previstas em regulamento.

§ 1º O pedido de encerramento deverá ser formalizado perante o prestador.

§ 2º O usuário permanecerá responsável pelas obrigações decorrentes da utilização dos serviços até a data efetiva do encerramento contratual.

§ 3º O encerramento da relação contratual não implica quitação automática de débitos pendentes.

§ 4º Nos casos de transferência regularmente formalizada, a responsabilidade do usuário anterior limita-se ao período em que figurou como titular ou ocupante da unidade usuária.

§ 5º Encerrada a relação contratual, a unidade usuária permanecerá cadastrada como inativa até eventual reativação dos serviços.

Seção VII

Das Disposições Finais

Art. 38. Os contratos disciplinados neste Capítulo deverão observar permanentemente a legislação aplicável ao saneamento básico, as Normas de Referência da ANA, os atos normativos do CISAM-REG e os contratos de concessão ou instrumentos de delegação, quando existentes.

§ 1º O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar acerca de modelos contratuais, cláusulas obrigatórias, critérios de homologação, procedimentos eletrônicos de contratação e contratos aplicáveis a categorias específicas de usuários.

§ 2º Em caso de conflito entre disposições contratuais e normas legais ou regulatórias supervenientes, prevalecerão estas últimas, preservado o equilíbrio econômico-financeiro contratualmente assegurado, quando aplicável.

CAPÍTULO VI

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 39. Os empreendimentos imobiliários situados na área de abrangência dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão observar esta Resolução, as normas técnicas do prestador e a legislação aplicável. Consideram-se empreendimentos imobiliários, para os fins deste Capítulo, os loteamentos, desmembramentos, condomínios horizontais e verticais, loteamentos de acesso controlado, centros empresariais, centros comerciais, parques industriais e demais modalidades de parcelamento do solo urbano.

§ 1º Os sistemas internos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser compatíveis com:

I. O Plano Municipal de Saneamento Básico;
II. A infraestrutura pública existente;
III. A capacidade operacional dos sistemas públicos;
IV. As normas técnicas vigentes.

§ 2º O atendimento dos empreendimentos ficará condicionado à observância das normas técnicas e à capacidade operacional dos sistemas públicos existentes.

Seção II

Da Viabilidade Técnica e dos Projetos

Art. 40. A implantação de empreendimentos imobiliários dependerá de análise prévia de viabilidade técnica emitida pelo prestador dos serviços.

§ 1º O estudo de viabilidade deverá avaliar, no mínimo:

I. Disponibilidade hídrica;
II. Capacidade de abastecimento;
III. Capacidade de coleta, transporte e tratamento de esgotos;
IV. Pressões operacionais disponíveis;
V. Necessidade de ampliação dos sistemas;
VI. Impactos operacionais decorrentes da implantação do empreendimento.

§ 2º Os custos dos estudos necessários ao atendimento do empreendimento serão suportados pelo empreendedor, conforme regulamentação do prestador.

§ 3º Os projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser elaborados pelo empreendedor, diretamente ou por profissional legalmente habilitado por ele contratado.

§ 4º Os projetos deverão observar a legislação urbanística, ambiental e sanitária aplicável, as normas da ABNT, os padrões técnicos do prestador e os atos regulatórios do CISAM-REG.

§ 5º Nenhuma obra poderá ser iniciada sem aprovação prévia dos respectivos projetos pelo prestador, não implicando essa aprovação assunção de responsabilidade técnica pelos projetos elaborados pelo empreendedor.

Seção III

Da Execução das Obras e da Participação Financeira

Art. 41. A implantação das infraestruturas internas dos empreendimentos será realizada às expensas do empreendedor, podendo as obras ser executadas diretamente por este, por terceiros por ele contratados ou pelo próprio prestador mediante instrumento específico.

§ 1º As obras executadas por terceiros estarão sujeitas à fiscalização do prestador durante todas as fases de implantação.

§ 2º O prestador poderá exigir correções, adequações ou substituições sempre que identificar inconformidades técnicas ou operacionais.

§ 3º Quando o empreendimento exigir reforços, ampliações ou implantação de novas estruturas nos sistemas públicos, poderá ser exigida participação financeira do empreendedor.

§ 4º A participação financeira deverá ser fundamentada em estudo técnico, memorial de cálculo, orçamento detalhado e instrumento contratual específico.

§ 5º Os investimentos realizados para atendimento do empreendimento não geram direito automático de propriedade sobre os ativos incorporados ao sistema público.

Seção IV

Do Recebimento das Obras

Art. 42. Concluídas as obras, o empreendedor deverá solicitar ao prestador a realização da vistoria para recebimento das infraestruturas implantadas.

§ 1º O recebimento provisório dependerá da verificação da conformidade das obras com os projetos aprovados.

§ 2º O recebimento definitivo dependerá da apresentação, quando aplicável:

I. Dos cadastros técnicos atualizados;
II. Dos projetos “as built”;
III. Dos relatórios de testes operacionais;
IV. Das garantias dos equipamentos instalados;
V. Das licenças e autorizações exigíveis.

§ 3º O prestador poderá recusar o recebimento das obras enquanto persistirem inconformidades técnicas ou operacionais.

Seção V

Da Transferência dos Ativos

Art. 43. As redes, equipamentos e demais instalações vinculadas aos serviços públicos implantadas pelo empreendedor serão transferidas ao prestador mediante termo específico de cessão, incorporação ou instrumento equivalente.

§ 1º Os bens transferidos integrarão o patrimônio vinculado aos serviços públicos.

§ 2º Os ativos recebidos deverão ser registrados como ativos não onerosos, observada a regulamentação contábil aplicável.

§ 3º É vedada a utilização dos ativos transferidos como forma de integralização de capital do prestador.

Seção VI

Dos Condomínios e da Medição Individualizada

Art. 44. Nos condomínios horizontais e verticais, o prestador disponibilizará, preferencialmente, um ponto de entrega de água e um ponto de coleta de esgoto na testada do empreendimento.

§ 1º Compete ao incorporador, construtor ou condomínio implantar, operar e manter a infraestrutura interna necessária à distribuição de água e à coleta dos esgotos das unidades autônomas, observadas as normas técnicas e sanitárias aplicáveis.

§ 2º Os empreendimentos novos deverão ser projetados de modo a permitir a medição individualizada por economia.

§ 3º A medição individualizada deverá contemplar as unidades autônomas, as áreas comuns e as instalações coletivas que possuam consumo específico.

§ 4º O prestador poderá estabelecer padrões técnicos específicos para os sistemas de medição individualizada.

Seção VII

Da Assunção de Sistemas Existentes

Art. 45. O prestador poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário anteriormente implantados por condomínios, loteamentos ou outros empreendimentos privados.

§ 1º A assunção dependerá de:

I. Estudo de viabilidade técnica;
II. Análise econômico-financeira;
III. Apresentação dos cadastros técnicos;
IV. Transferência dos bens ao patrimônio vinculado aos serviços;
V. Adequação dos sistemas aos padrões técnicos do prestador.

§ 2º As despesas necessárias à adequação dos sistemas poderão ser atribuídas ao interessado mediante instrumento específico.

Seção VIII

Das Responsabilidades

Art. 46. Compete ao empreendedor:

I. Custear os estudos necessários;
II. Elaborar os projetos;
III. Executar as obras;
IV. Obter licenças, autorizações e aprovações legalmente exigidas;

V. Apresentar a documentação técnica requerida;
VI. Corrigir as inconformidades apontadas pelo prestador.
VII. Parágrafo único. Compete ao prestador:
VIII. Analisar estudos e projetos;
IX. Fiscalizar as obras;
X. Realizar vistorias e recebimentos;
XI. Promover a integração das infraestruturas aos sistemas públicos;
XII. Operar e manter os ativos incorporados ao sistema público.

CAPÍTULO VII

DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 47. A medição dos serviços públicos de abastecimento de água será realizada, obrigatoriamente, por meio de hidrômetros ou outros dispositivos de medição aprovados pelo prestador de serviços e certificados pelos órgãos competentes.

§ 1º A medição constitui instrumento oficial para fins de faturamento, controle operacional, regulação e fiscalização dos serviços.

§ 2º O prestador deverá promover a universalização da hidrometração nas unidades usuárias atendidas.

§ 3º O volume registrado pelo equipamento de medição constituirá a base para o faturamento dos serviços de abastecimento de água e, quando aplicável, dos serviços de esgotamento sanitário.

§ 4º A utilização de métodos alternativos de medição dependerá de autorização do CISAM-REG e da observância de critérios técnicos previamente estabelecidos.

Seção II

Dos Equipamentos de Medição

Art. 48. Os hidrômetros e demais equipamentos de medição instalados pelo prestador deverão atender às normas técnicas vigentes, possuir certificação dos órgãos metrológicos competentes, ser compatíveis com as características operacionais da unidade usuária e permitir a adequada apuração dos volumes consumidos.

§ 1º Os equipamentos permanecerão sob responsabilidade patrimonial do prestador de serviços.

§ 2º Os dispositivos de medição deverão ser instalados em local de fácil acesso para leitura e manutenção, protegido contra danos, compatível com os padrões técnicos adotados e que não comprometa a segurança dos agentes responsáveis pelos serviços.

§ 3º Os hidrômetros deverão ser instalados em abrigo, nicho ou caixa padronizada, conforme os padrões definidos pelo prestador.

§ 4º Os equipamentos serão protegidos por lacres destinados a assegurar sua inviolabilidade.

§ 5º É vedado ao usuário:

I. Romper lacres;
II. Remover equipamentos de medição;
III. Alterar o posicionamento do hidrômetro;
IV. Instalar dispositivos que interfiram em seu funcionamento;
V. Praticar qualquer ato que comprometa a confiabilidade da medição.

Seção III

Da Guarda, Conservação e Responsabilidade

Art. 49. O usuário é responsável pela preservação física dos equipamentos de medição instalados em sua unidade usuária.

§ 1º O usuário responderá pelos custos de reparação ou substituição dos equipamentos quando comprovados dano intencional, negligência, vandalismo sob sua responsabilidade ou intervenção indevida nos dispositivos de medição.

§ 2º A responsabilidade prevista neste artigo não se aplica aos desgastes decorrentes do uso normal dos equipamentos ou à sua substituição por necessidade operacional do prestador.

Seção IV

Da Instalação, Substituição e Remanejamento

Art. 50. Compete exclusivamente ao prestador instalar, substituir, remover ou remanejar hidrômetros e demais dispositivos de medição.

§ 1º A substituição poderá ocorrer em razão de desgaste natural, vencimento do prazo metrológico, defeito de funcionamento, modernização tecnológica, adequação da capacidade de medição ou determinação dos órgãos competentes.

§ 2º Não haverá cobrança ao usuário quando a substituição decorrer de desgaste natural, necessidade operacional, modernização tecnológica ou outras situações não imputáveis ao usuário.

§ 3º Quando a substituição decorrer de ação ou omissão atribuível ao usuário, o prestador poderá cobrar os custos correspondentes, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

§ 4º O usuário deverá ser informado acerca da substituição do equipamento, preferencialmente no momento da execução do serviço.

Seção V

Da Leitura e Apuração dos Consumos

Art. 51. A leitura dos equipamentos de medição deverá ser realizada periodicamente pelo prestador ou por empresa por ele autorizada, mediante leitura presencial, telemetria, telemedição, leitura remota ou outra tecnologia autorizada pelo prestador e homologada pelo CISAM-REG.

§ 1º O usuário deverá assegurar condições adequadas para a realização das leituras e inspeções dos equipamentos.

§ 2º A impossibilidade de leitura por impedimento imputável ao usuário poderá ensejar faturamento com base em consumo médio ou presumido, observado o disposto nesta Resolução.

Seção VI

Da Verificação e Aferição dos Equipamentos

Art. 52. O prestador deverá realizar verificações periódicas dos equipamentos de medição em conformidade com a regulamentação metrológica vigente, sem prejuízo do direito do usuário de solicitar sua aferição a qualquer tempo.

§ 1º Toda solicitação de aferição deverá ser formalmente registrada pelo prestador.

§ 2º O prestador comunicará previamente ao usuário a data, o horário aproximado e o local da aferição quando realizada fora da unidade usuária.

§ 3º Quando houver necessidade de retirada do equipamento, deverá ser assegurada a sua identificação, lacração, rastreabilidade e preservação da cadeia de custódia, mediante entrega de comprovante ao usuário.

Seção VII

Dos Resultados da Aferição e da Contraprova

Art. 53. Concluída a aferição, o prestador disponibilizará ao usuário laudo técnico contendo a identificação do equipamento, a metodologia empregada, os resultados obtidos, os limites de tolerância aplicáveis e a conclusão técnica.

§ 1º Serão considerados regulares os equipamentos cujos resultados estejam dentro dos limites admitidos pela regulamentação metrológica vigente.

§ 2º Verificado erro de medição em prejuízo do usuário, o prestador deverá promover o respectivo refaturamento, na forma prevista nesta Resolução.

§ 3º Quando constatada a regularidade do equipamento, os custos da verificação poderão ser cobrados do solicitante, conforme tabela homologada pelo CISAM-REG.

§ 4º O usuário poderá requerer contraprova ou nova verificação perante órgão metrológico oficial, prevalecendo, em caso de divergência, o laudo emitido pela autoridade competente.

§ 5º Os custos da contraprova serão suportados pelo usuário quando confirmada a regularidade do equipamento, ou pelo prestador quando constatada irregularidade na medição ou na análise anteriormente realizada.

Seção VIII

Da Medição do Esgotamento Sanitário e das Fontes Alternativas

Art. 54. O volume faturável dos serviços de esgotamento sanitário será apurado conforme os critérios definidos na regulamentação tarifária vigente.

§ 1º O prestador poderá autorizar sistemas específicos de medição de esgoto para grandes usuários ou em situações tecnicamente justificadas.

§ 2º Os equipamentos destinados à medição de esgoto deverão observar os mesmos requisitos de confiabilidade, manutenção, verificação e aferição aplicáveis aos hidrômetros.

§ 3º Os usuários que utilizarem fontes alternativas de abastecimento de água deverão observar as disposições regulatórias relativas à apuração dos volumes destinados ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 4º O prestador poderá exigir a instalação de dispositivos destinados à medição dos volumes provenientes de fontes alternativas que contribuam para a rede pública de esgoto.

CAPÍTULO VIII

DO FATURAMENTO, DA COBRANÇA E DOS DOCUMENTOS FISCAIS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 55. A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e dos demais serviços acessórios ou complementares será faturada pelo prestador mediante emissão de fatura, nota fiscal, documento fiscal eletrônico ou outro documento legalmente admitido.

§ 1º O faturamento deverá observar:

I. A legislação aplicável;
II. Os atos tarifários homologados pelo CISAM-REG;
III. Os contratos de prestação dos serviços;
IV. Os princípios da modicidade tarifária, transparência tarifária e sustentabilidade econômico-financeira dos serviços.

§ 2º O faturamento será emitido em nome do usuário cadastrado na unidade usuária.

§ 3º O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário observará as condições definidas na regulamentação tarifária vigente.

§ 4º Os documentos de cobrança constituem instrumentos oficiais para fins de arrecadação, controle operacional, fiscalização, regulação e prestação de contas dos serviços.

Seção II

Dos Regimes Tarifários e da Composição da Cobrança

Art. 56. A estrutura tarifária será definida em ato específico homologado pelo CISAM-REG, podendo contemplar:

I. Tarifa fixa ou de disponibilidade;
II. Cobrança por volume consumido;
III. Estrutura por faixas de consumo;
IV. Diferenciação por categoria de usuário;
V. Subsídios tarifários;
VI. Preços públicos de serviços complementares;
VII. Demais componentes legalmente autorizados.

§ 1º A estrutura tarifária deverá assegurar:

I. Sustentabilidade econômico-financeira dos serviços;
II. Eficiência operacional;
III. Universalização do acesso;
IV. Modicidade tarifária;
V. Observância da política de subsídios eventualmente instituída pelo titular dos serviços.

§ 2º Os tributos incidentes sobre a prestação dos serviços deverão observar a legislação tributária vigente e ser destacados ou informados ao usuário na forma exigida pela legislação aplicável.

Seção III

Da Leitura e da Apuração dos Consumos

Art. 57. O faturamento será realizado com base nos dados obtidos pelos sistemas de medição disciplinados nesta Resolução.

§ 1º Os ciclos de leitura deverão ser padronizados e previamente divulgados pelo prestador.

§ 2º A leitura poderá ser realizada mediante:

I. Leitura presencial;
II. Telemetria;
III. Telemedição;
IV. Sistemas automatizados;
V. Outras tecnologias autorizadas pelo prestador e admitidas pelo CISAM-REG.

§ 3º Na impossibilidade de obtenção da leitura, poderá ser realizado faturamento por média ou estimativa.

4º A média deverá considerar, preferencialmente, os últimos seis ciclos regulares de medição.

§ 5º Critério diverso poderá ser adotado na inexistência de histórico suficiente, em ligações novas, após substituição do hidrômetro ou em situações excepcionais tecnicamente justificadas.

§ 6º Restabelecida a leitura regular, deverão ser promovidos os ajustes necessários nos faturamentos subsequentes.

Seção IV

Do Documento de Faturamento e da Nota Fiscal

Art. 58. A cobrança dos serviços deverá ser realizada por documento que possibilite ao usuário a adequada identificação dos serviços prestados, dos valores cobrados e dos tributos incidentes.

§ 1º A fatura, nota fiscal ou documento fiscal equivalente deverá conter, no mínimo:

I. Identificação do prestador;
II. Identificação da unidade usuária;
III. Categoria tarifária;
IV. Identificação do equipamento de medição;
V. Leitura anterior e atual;
VI. Período de consumo;
VII. Volume faturado;
VIII. Histórico de consumo;
IX. Discriminação dos valores cobrados;
X. Data de vencimento;
XI. Tributos incidentes, quando exigido pela legislação;
XII. Canais de atendimento do prestador;
XIII. Canais de atendimento do CISAM-REG;
XIV. Informações de qualidade da água exigidas pela legislação federal;
XV. Demais informações legalmente obrigatórias.

§ 2º O prestador poderá emitir documento fiscal exclusivamente em formato eletrônico, observada a legislação tributária aplicável e garantido o acesso do usuário aos documentos emitidos.

§ 3º É vedada a inserção de conteúdo político-partidário nos documentos de faturamento.

§ 4º O CISAM-REG poderá estabelecer layout padronizado ou requisitos mínimos de transparência e legibilidade dos documentos de cobrança.

Seção V

Da Reforma Tributária e dos Documentos Fiscais Eletrônicos

Art. 59. O prestador deverá adequar seus sistemas de faturamento, arrecadação e emissão de documentos fiscais às normas decorrentes da Reforma Tributária do consumo e à legislação tributária superveniente.

§ 1º A emissão de notas fiscais eletrônicas, declarações fiscais, documentos auxiliares e demais registros obrigatórios observará os padrões definidos pelos órgãos fazendários competentes.

§ 2º Quando exigido pela legislação tributária, o documento fiscal deverá informar de forma individualizada os tributos incidentes sobre a prestação dos serviços.

§ 3º A alteração da sistemática tributária não configura, por si só, revisão tarifária, devendo eventual impacto econômico-financeiro observar os mecanismos regulatórios aplicáveis.

§ 4º O prestador deverá manter os documentos fiscais disponíveis ao usuário pelo prazo legal aplicável.

§ 5º O CISAM-REG poderá disciplinar procedimentos específicos destinados à transparência dos impactos da tributação sobre as tarifas dos serviços.

Seção VI

Do Alto Consumo, da Revisão e do Refaturamento

Art. 60. Identificado consumo significativamente superior ao histórico da unidade usuária, o prestador deverá comunicar o usuário pelos meios disponíveis.

§ 1º A comunicação não afasta a responsabilidade pelo consumo efetivamente medido.

§ 2º Comprovado vazamento oculto nas instalações internas, poderão ser aplicados critérios especiais de revisão definidos pelo CISAM-REG.

§ 3º O usuário poderá solicitar revisão de faturamento sempre que identificar possível irregularidade na cobrança.

§ 4º O prestador deverá concluir a análise do pedido no prazo máximo de quinze dias úteis.

§ 5º A decisão deverá apresentar fundamentação técnica, memória de cálculo, critérios adotados e conclusão.

§ 6º Da decisão caberá recurso administrativo ao CISAM-REG.

§ 7º Verificada cobrança incorreta em decorrência de erro de leitura, cadastro, processamento, medição ou outra irregularidade comprovada, deverá ser realizado o correspondente refaturamento.

Seção VII

Das Restituições e Compensações

Art. 61. Constatada cobrança indevida ou pagamento em duplicidade, o prestador deverá promover a restituição ou compensação dos valores.

§ 1º A restituição poderá ocorrer por:

I. Crédito em faturamentos futuros;
II. Transferência bancária;
III. Outro meio acordado com o usuário.

§ 2º A compensação deverá ocorrer preferencialmente no primeiro ciclo de faturamento subsequente à identificação do valor devido.

§ 3º Aplicam-se às restituições as disposições da legislação consumerista vigente.

Seção VIII

Do Parcelamento e dos Acréscimos por Atraso

Art. 62. O prestador poderá parcelar débitos vencidos segundo condições previamente aprovadas pelo CISAM-REG.

§ 1º O parcelamento dependerá de instrumento específico contendo, no mínimo:

I. Valor consolidado do débito;
II. Número e valor das parcelas;
III. Critérios de atualização;
IV. Consequências do inadimplemento.

2º O inadimplemento poderá resultar no vencimento antecipado das parcelas vincendas, conforme pactuado.

§ 3º As faturas pagas após o vencimento estarão sujeitas à incidência de multa, juros de mora e atualização monetária, observada a legislação vigente.

Seção IX

Das Cobranças Administrativas, Judiciais e das Irregularidades

Art. 63. O pagamento de determinada fatura não implica quitação de débitos anteriores.

§ 1º Esgotadas as medidas administrativas de cobrança, poderão ser adotadas as medidas legalmente cabíveis, inclusive:

I. Protesto;
II. Inscrição em cadastros de proteção ao crédito;
III. Cobrança judicial;
IV. Demais instrumentos admitidos pela legislação.

§ 2º As medidas de cobrança deverão observar o devido processo legal e os direitos do usuário.

§ 3º Nas hipóteses de utilização irregular dos serviços, o prestador poderá realizar faturamento retroativo dos consumos apurados ou estimados, observados os critérios definidos nesta Resolução.

Seção X

Das Disposições Finais

Art. 64. O prestador deverá disponibilizar aos usuários meios eletrônicos para consulta de faturas, documentos fiscais, histórico de consumo, histórico de faturamento, parcelamentos e protocolos relacionados à unidade usuária.

Parágrafo único. O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar sobre faturamento, documentos fiscais eletrônicos, revisão de contas, refaturamento, alto consumo, vazamento oculto, parcelamentos, serviços complementares, fontes alternativas de abastecimento, adequação à Reforma Tributária e demais matérias relacionadas à cobrança dos serviços.

CAPÍTULO IX

DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES E DOS OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 65. Além da prestação regular dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, o prestador poderá executar serviços complementares ou especiais mediante solicitação do usuário ou em decorrência das condições técnicas e operacionais da prestação dos serviços.

§ 1º Os serviços complementares somente poderão ser cobrados quando:

I. Houver efetiva prestação do serviço;
II. Houver previsão em norma homologada pelo cisam-reg;
III. O valor constar da tabela de preços e serviços vigente;
IV. Forem observados os princípios da legalidade, modicidade, transparência, proporcionalidade e razoabilidade.

§ 2º É vedada a cobrança de serviços:

I. Não homologados pelo CISAM-REG;
II. Decorrentes exclusivamente de obrigação operacional do prestador;
III. Inerentes à prestação ordinária dos serviços já remunerados pelas tarifas reguladas.

Seção II

Da Tabela de Preços e Serviços

Art. 66. O prestador deverá manter Tabela de Preços e Serviços Complementares contendo a relação dos serviços passíveis de cobrança, seus valores, condições de execução e demais informações aplicáveis.

§ 1º A tabela dependerá de homologação prévia do CISAM-REG, inclusive para inclusão, exclusão ou alteração de valores ou condições de cobrança.

§ 2º A tabela deverá conter, no mínimo:

I. Descrição do serviço;
II. Forma e unidade de cobrança;
III. Valor aplicável;
IV. Prazo de execução;
V. Condições para solicitação.

§ 3º A tabela vigente deverá permanecer disponível no sítio eletrônico do prestador, nos postos de atendimento, nos canais digitais e sempre que solicitada pelo usuário.

Seção III

Dos Serviços Cobráveis e Não Cobráveis

Art. 67. Poderão ser cobrados dos usuários, entre outros serviços homologados pelo CISAM-REG:

I. Ligação de água;
II. Ligação de esgoto;
III. Vistoria técnica solicitada pelo usuário;
IV. Religação normal ou de urgência;
V. Deslocamento de ligação;
VI. Substituição de ramal por solicitação do usuário;
VII. Individualização de ligação;
VIII. Aferição de hidrômetro quando não constatado erro de medição;
IX. Fornecimento de água por caminhão-pipa solicitado pelo usuário;
X. Supressão ou reativação de ligação;
XI. Outros serviços autorizados pelo CISAM-REG.

§ 1º A relação prevista neste artigo possui caráter exemplificativo e poderá ser ampliada mediante homologação regulatória.

§ 2º Não poderão ser cobrados dos usuários os serviços decorrentes de:

I. desgaste natural de equipamentos pertencentes ao prestador;
II. substituição preventiva de hidrômetros;
III. manutenção preventiva das redes públicas;
IV. correção de falhas operacionais;
V. revisões cadastrais promovidas por iniciativa do prestador;
VI. correção de erros de faturamento imputáveis ao prestador;
VII. atendimento de reclamações procedentes relativas à prestação dos serviços.

§ 3º Também não poderá ser cobrada segunda via de documentos quando sua emissão decorrer de erro operacional ou falha de entrega atribuível ao prestador.

Seção IV

Da Solicitação e da Execução dos Serviços

Art. 68. A solicitação de serviços complementares poderá ser realizada pelos canais de atendimento disponibilizados pelo prestador.

§ 1º No momento da solicitação, o usuário deverá ser informado, no mínimo:

I. Do valor do serviço;
II. Do prazo estimado para execução;
III. Das condições técnicas necessárias;
IV. Dos documentos exigidos;
V. Das condições de cancelamento do pedido.

§ 2º Sempre que possível, a solicitação deverá gerar protocolo contendo os dados essenciais do serviço solicitado.

§ 3º Os prazos máximos de execução deverão constar da Tabela de Preços e Serviços.

§ 4º Quando não for possível definir previamente o prazo de execução, deverá ser formalizado cronograma específico entre as partes.

§ 5º Os prazos poderão ser prorrogados em situações de caso fortuito, força maior ou impedimentos técnicos devidamente justificados, devendo o usuário ser previamente comunicado.

Seção V

Da Cobrança e Restituição dos Valores

Art. 69. A cobrança dos serviços complementares poderá ocorrer antes ou após sua execução, mediante documento específico ou conjuntamente com a fatura dos serviços regulares.

§ 1º Quando houver pagamento antecipado e o serviço não for executado por motivo não atribuível ao usuário, os valores deverão ser integralmente restituídos.

§ 2º Na hipótese de execução parcial, somente poderá ser cobrada a parcela efetivamente executada do serviço.

§ 3º Os documentos de cobrança dos serviços complementares deverão observar a legislação fiscal e tributária vigente, inclusive quanto à emissão de nota fiscal eletrônica quando exigida pela legislação aplicável.

Seção VI

Da Transparência, Controle e Fiscalização

Art. 70. O prestador deverá manter registro dos serviços complementares executados pelo prazo mínimo de cinco anos.

§ 1º Os registros deverão conter, no mínimo:

I. Identificação do usuário;
II. Número do protocolo;
III. Data da solicitação;
IV. Data da execução;
V. Valor cobrado;
VI. Identificação do responsável pela execução, quando aplicável.

§ 2º O CISAM-REG poderá realizar auditorias, inspeções e requisições de documentos e informações destinados à verificação da regularidade dos serviços executados e dos valores cobrados.

Seção VII

Dos Serviços Emergenciais, Especiais e das Disposições Finais

Art. 71. Poderão ser instituídos serviços emergenciais, operacionais ou especiais desde que possuam justificativa técnica, critérios objetivos de cobrança e prévia homologação do CISAM-REG.

§ 1º Os serviços especiais destinados a grandes usuários poderão ser disciplinados por contratos específicos, observadas as disposições desta Resolução.

§ 2º Nenhum valor poderá ser cobrado dos usuários sem previsão regulatória expressa.

§ 3º Os valores dos serviços complementares não integram a estrutura tarifária ordinária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar sobre metodologia de cálculo dos preços, atualização monetária, classificação dos serviços complementares, critérios de homologação e regras específicas para diferentes prestadores.

CAPÍTULO X

DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO, DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL, DA TRANSPARÊNCIA E DA INFORMAÇÃO

Seção I

Dos Princípios e da Organização do Atendimento

Art. 72. O prestador deverá assegurar atendimento adequado aos usuários, observando os princípios da eficiência, continuidade, transparência, urbanidade, isonomia, acessibilidade, boa-fé, proteção dos direitos dos usuários e melhoria contínua da prestação dos serviços.

§ 1º O atendimento deverá ser realizado de forma clara, objetiva, compreensível e adequada ao perfil dos usuários atendidos.

§ 2º O prestador responderá pela qualidade dos serviços de atendimento disponibilizados, independentemente do canal utilizado.

§ 3º O atendimento ao usuário constitui atividade essencial da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Seção II

Dos Canais de Atendimento

Art. 73. O prestador deverá disponibilizar canais permanentes de atendimento que possibilitem aos usuários apresentar solicitações de serviços, reclamações, denúncias, elogios, sugestões, pedidos de informação e recursos administrativos.

§ 1º Os canais de atendimento deverão contemplar, no mínimo:

I. Atendimento presencial;
II. Atendimento telefônico;
III. Atendimento eletrônico por meio da internet;
IV. Canal para manifestações escritas.

§ 2º O prestador deverá manter serviço de atendimento emergencial disponível vinte e quatro horas por dia, durante todos os dias do ano.

§ 3º As unidades de atendimento presencial deverão observar requisitos de acessibilidade, conforto, segurança, identificação visual e privacidade do atendimento.

§ 4º Deverá ser assegurado atendimento prioritário às pessoas abrangidas pela legislação específica.

Seção III

Dos Protocolos, Registros e Prazos de Resposta

Art. 74. Toda manifestação apresentada pelo usuário deverá receber protocolo contendo, no mínimo, número identificador, data e horário do registro, canal utilizado e descrição resumida da demanda.

§ 1º O prestador deverá disponibilizar mecanismos que permitam o acompanhamento das solicitações pelo usuário.

§ 2º Os registros de atendimento deverão permanecer arquivados por prazo mínimo de cinco anos.

§ 3º As demandas deverão ser respondidas nos prazos previstos nesta Resolução ou em regulamentação específica.

§ 4º Quando não for possível apresentar resposta conclusiva imediata, o prestador deverá emitir resposta preliminar contendo as providências adotadas e o prazo estimado para conclusão da análise.

§ 5º As respostas deverão ser fundamentadas e compatíveis com a natureza da demanda apresentada.

Seção IV

Das Reclamações, Recursos e Ouvidoria

Art. 75. O usuário poderá apresentar reclamações relativas à prestação dos serviços por qualquer canal de atendimento disponibilizado pelo prestador.

§ 1º Recebida a reclamação, o prestador deverá registrar a manifestação, analisar os fatos, adotar as providências cabíveis e comunicar sua decisão ao usuário.

§ 2º Não solucionada a demanda, o usuário poderá recorrer ao CISAM-REG, nos termos da regulamentação aplicável.

§ 3º O prestador deverá informar expressamente ao usuário a possibilidade de encaminhamento da demanda ao CISAM-REG quando houver decisão desfavorável ou encerramento da manifestação.

§ 4º Os prestadores poderão instituir ouvidoria para atuação em segunda instância administrativa interna, observados os princípios da independência funcional e da imparcialidade.

§ 5º A existência de ouvidoria não afasta as competências regulatórias, fiscalizatórias e decisórias do CISAM-REG.

Seção V

Da Transparência e do Direito à Informação

Art. 76. O prestador deverá disponibilizar aos usuários e ao público, de forma atualizada, clara e acessível, informações relativas à prestação dos serviços.

§ 1º Deverão permanecer permanentemente disponíveis, preferencialmente em meio eletrônico:

I. Esta Resolução;
II. O regulamento dos serviços;
III. Os contratos de adesão;
IV. A tabela de preços e serviços;
V. A estrutura tarifária vigente;
VI. Os canais de atendimento;
VII. Informações sobre a qualidade da água;
VIII. Informações sobre interrupções programadas dos serviços.

§ 2º As informações disponibilizadas deverão observar os princípios da publicidade, transparência, clareza e facilidade de compreensão.

Seção VI

Das Ferramentas Digitais e da Comunicação com os Usuários

Art. 77. O prestador deverá promover a modernização dos serviços de atendimento mediante utilização de ferramentas digitais e mecanismos eletrônicos de comunicação.

§ 1º Poderão ser disponibilizados portal eletrônico, aplicativo móvel, sistemas de autoatendimento e demais canais digitais.

§ 2º Os sistemas digitais deverão permitir, sempre que tecnicamente viável:

I. Consulta de faturas e documentos;
II. Encaminhamento de solicitações;
III. Acompanhamento de protocolos;
IV. Atualização cadastral;
V. Consulta ao histórico de consumo e faturamento.

§ 3º As informações de interesse coletivo deverão ser divulgadas por meios adequados, inclusive sítio eletrônico, aplicativos, mensagens eletrônicas, redes sociais institucionais e outros meios de comunicação disponíveis.

§ 4º As interrupções programadas deverão ser comunicadas previamente aos usuários e as ocorrências emergenciais deverão ser divulgadas tão logo identificadas pelo prestador.

Seção VII

Da Educação para o Uso dos Serviços

Art. 78. O prestador deverá desenvolver ações permanentes de educação, orientação e conscientização dos usuários sobre:

I. Uso racional da água;
II. Preservação dos recursos hídricos;
III. Utilização adequada dos sistemas de esgotamento sanitário;
IV. Direitos e deveres dos usuários;
V. Utilização dos canais de atendimento.

Parágrafo único. As ações educativas poderão ser desenvolvidas em parceria com municípios, instituições de ensino, organizações comunitárias, órgãos ambientais e demais entidades públicas ou privadas.

Seção VIII

Dos Indicadores de Atendimento

Art. 79. O prestador deverá manter sistema de monitoramento do desempenho do atendimento prestado aos usuários.

§ 1º Os indicadores deverão contemplar, no mínimo:

I. Número de manifestações recebidas;
II. Prazo médio de resposta;
III. Percentual de demandas solucionadas;
IV. Indicadores de satisfação dos usuários, quando disponíveis.

§ 2º O CISAM-REG poderá exigir relatórios periódicos contendo indicadores, estatísticas e demais informações relacionadas à qualidade do atendimento prestado.

§ 3º As informações requisitadas pelo CISAM-REG deverão ser fornecidas na forma e nos prazos definidos em seus atos normativos.

Seção IX

Da Proteção de Dados e das Disposições Finais

Art. 80. O tratamento das informações obtidas por meio do atendimento aos usuários deverá observar a legislação vigente relativa à proteção de dados pessoais.

§ 1º O acesso aos dados dos usuários deverá restringir-se às finalidades necessárias à prestação, regulação, fiscalização e melhoria dos serviços.

§ 2º O prestador deverá adotar medidas técnicas, administrativas e operacionais destinadas à proteção dos dados e informações armazenados em seus sistemas.

§ 3º O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar sobre padrões de atendimento, indicadores de qualidade, acessibilidade, canais digitais, protocolos, ouvidoria, transparência ativa e proteção de dados dos usuários.

§ 4º Os mecanismos de atendimento, participação, informação e transparência previstos neste Capítulo não afastam os direitos assegurados aos usuários pela legislação de defesa do consumidor, pela legislação de proteção de dados pessoais e pela legislação de saneamento básico.

CAPÍTULO XI

DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 81. Os serviços regulados por esta Resolução deverão observar os prazos máximos de atendimento estabelecidos neste Capítulo, sem prejuízo de prazos mais favoráveis ao usuário previstos em contrato, regulamento específico ou ato normativo do CISAM-REG.

§ 1º Os prazos serão contados em dias úteis, salvo disposição expressa em contrário.

§ 2º A contagem terá início na data de registro da solicitação, desde que apresentados os documentos exigidos e cumpridas as condições regulamentares aplicáveis.

§ 3º O prestador deverá manter sistema de controle e rastreabilidade que permita o acompanhamento da execução dos serviços e do cumprimento dos prazos regulamentares.

Seção II

Dos Serviços de Ligação e das Vistorias

Art. 82. Os pedidos de vistoria para novas ligações deverão ser atendidos em até 3 (três) dias úteis em área urbana e até 5 (cinco) dias úteis em área rural.

§ 1º Após a aprovação da vistoria e o cumprimento das exigências regulamentares pelo interessado, as ligações deverão ser executadas em até:

I. 10 (dez) dias úteis em área urbana;
II. 15 (quinze) dias úteis em área rural.

§ 2º As vistorias deverão verificar, no mínimo:

I. A conformidade das instalações;
II. A adequação do padrão de ligação;
III. A localização dos equipamentos de medição;
IV. As condições técnicas para conexão aos sistemas públicos.

§ 3º Constatada irregularidade, o prestador deverá comunicar ao interessado, em até 5 (cinco) dias úteis, os motivos da reprovação, as adequações necessárias e os procedimentos para nova vistoria.

§ 4º Após a regularização das pendências, poderá ser solicitada nova vistoria, iniciando-se nova contagem dos prazos regulamentares.

§ 5º Os prazos desta seção poderão ser ampliados quando houver necessidade de extensão de rede, reforço dos sistemas, obtenção de licenças ou autorizações, execução de obras especiais ou superação de impedimentos técnicos devidamente justificados.

Seção III

Das Religações e dos Serviços Operacionais

Art. 83. Cessadas as causas que motivaram a interrupção dos serviços e cumpridas as exigências aplicáveis, o prestador deverá promover a religação nos seguintes prazos máximos:

I. Até 12 (doze) horas nos casos de interrupção indevida;
II. Até 24 (vinte e quatro) horas após a regularização de débitos ou pendências operacionais;
III. Até 120 (cento e vinte) horas quando houver necessidade de reinstalação de ramal ou infraestrutura removida.

§ 1º O prestador poderá disponibilizar serviço de religação de urgência, observadas as condições e valores homologados pelo CISAM-REG.

§ 2º Os serviços operacionais sujeitos à cobrança ou a atendimento programado deverão possuir prazo formalmente definido na Tabela de Preços e Serviços ou em regulamento específico.

§ 3º Incluem-se entre esses serviços, quando aplicáveis:

I. Substituição de hidrômetros;
II. Deslocamento de ligações;
III. Individualização de ramais;
IV. Supressão de ligações;
V. Aferição de hidrômetros;
VI. Atendimento de vazamentos;
VII. Atendimento de extravasamentos de esgoto.

Seção IV

Dos Vazamentos, Extravasamentos e Serviços Emergenciais

Art. 84. O prestador deverá atender vazamentos de água, extravasamentos de esgoto e demais ocorrências operacionais em prazo compatível com o risco à saúde pública, à segurança da população, ao patrimônio e ao meio ambiente.

§ 1º As ocorrências deverão ser classificadas conforme seu grau de criticidade operacional e sanitária.

§ 2º As situações que representem risco imediato à saúde pública, à segurança das pessoas ou à integridade dos sistemas deverão receber tratamento prioritário.

§ 3º O prestador deverá manter plantão operacional permanente para atendimento das ocorrências emergenciais.

§ 4º As equipes responsáveis deverão atuar de forma a minimizar os impactos da ocorrência e promover o restabelecimento dos serviços no menor prazo tecnicamente possível.

§ 5º O CISAM-REG poderá estabelecer indicadores específicos de desempenho para o atendimento dessas ocorrências.

Seção V

Das Prorrogações e da Comunicação ao Usuário

Art. 85. Os prazos previstos nesta Resolução poderão ser excepcionalmente prorrogados em razão de circunstâncias alheias ao controle do prestador, desde que devidamente justificadas.

§ 1º Constituem hipóteses de prorrogação, entre outras:

I. caso fortuito ou força maior;
II. eventos climáticos extremos;
III. greves ou paralisações de terceiros que afetem a prestação dos serviços;
IV. demora na obtenção de licenças ou autorizações;
V. restrições impostas por órgãos públicos competentes;
VI. impedimentos técnicos imprevisíveis.

§ 2º Sempre que houver alteração do prazo inicialmente previsto, o prestador deverá comunicar ao usuário o motivo do atraso, as providências adotadas e a nova previsão de atendimento.

§ 3º A comunicação deverá ocorrer, sempre que possível, antes do término do prazo originalmente estabelecido.

Seção VI

Do Controle Regulatório dos Prazos

Art. 86. O prestador deverá monitorar continuamente os indicadores de cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nesta Resolução.

§ 1º O CISAM-REG poderá exigir relatórios periódicos contendo, no mínimo:

I. Quantidade de solicitações recebidas;
II. Tempo médio de atendimento;
III. Percentual de cumprimento dos prazos regulatórios;
IV. Justificativas para os descumprimentos verificados.

§ 2º O descumprimento reiterado dos prazos poderá ensejar fiscalização específica, determinação de plano de ação corretivo e aplicação das sanções regulatórias cabíveis.

Seção VII

Das Disposições Finais

Art. 87. Os serviços cuja natureza técnica não permita a definição prévia de prazo deverão possuir cronograma específico formalizado entre o prestador e o interessado.

§ 1º Os prazos estabelecidos neste Capítulo constituem limites máximos de atendimento, não impedindo a adoção de padrões operacionais mais eficientes pelos prestadores.

§ 2º O CISAM-REG poderá revisar periodicamente os prazos regulamentares considerando a evolução tecnológica, o desempenho dos prestadores, as metas de qualidade dos serviços e as diretrizes regulatórias nacionais.

CAPÍTULO XII

DA CONTINUIDADE, INTERRUPÇÃO E SUPRESSÃO DOS SERVIÇOS

Seção I

Da Continuidade da Prestação dos Serviços

Art. 88. Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão ser prestados de forma contínua, regular, eficiente e segura, observadas as limitações operacionais, ambientais, sanitárias e hidrológicas dos sistemas.

§ 1º Constitui obrigação essencial do prestador adotar medidas destinadas a assegurar a disponibilidade dos serviços e reduzir a ocorrência de interrupções não programadas.

§ 2º A continuidade da prestação somente poderá ser interrompida nas hipóteses previstas nesta Resolução ou na legislação aplicável.

Seção II

Das Interrupções Programadas e Emergenciais

Art. 89. As interrupções dos serviços poderão ocorrer de forma programada ou emergencial.

§ 1º As interrupções programadas somente poderão ocorrer quando necessárias à manutenção, melhorias operacionais, ampliação dos sistemas, interligações de redes ou execução de obras que afetem a operação dos serviços.

§ 2º As interrupções programadas deverão ser comunicadas aos usuários com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, sempre que possível, contendo:

I. A motivação da interrupção;
II. A área afetada;
III. A data e o horário previstos para início;
IV. A previsão de restabelecimento;
V. Orientações aos usuários.

§ 3º As comunicações poderão ocorrer por sítio eletrônico, aplicativo, mensagens eletrônicas, redes sociais institucionais, meios de comunicação local ou outros meios adequados.

§ 4º As interrupções emergenciais poderão ocorrer sem aviso prévio quando necessárias à proteção da saúde pública, da segurança das pessoas, da integridade dos sistemas ou do meio ambiente.

§ 5º Constituem hipóteses de interrupção emergencial, entre outras:

I. Rompimento de adutoras;
II. Falhas estruturais relevantes;
III. Colapso operacional de unidades do sistema;
IV. Contaminação de mananciais;
V. Acidentes de grande porte;
VI. Desastres naturais;
VII. Interrupções de energia que comprometam a operação dos sistemas;
VIII. Situações de calamidade pública.

§ 6º Nessas hipóteses, o prestador deverá comunicar os usuários tão logo seja possível identificar a área afetada e estimar os impactos da ocorrência.

Seção III

Da Comunicação ao CISAM-REG e do Fornecimento Emergencial

Art. 90. As interrupções que produzam impacto significativo aos usuários deverão ser comunicadas ao CISAM-REG, contendo, no mínimo:

I. causa da ocorrência;
II. sistema afetado;
III. estimativa de usuários impactados;
IV. medidas adotadas;
V. previsão para normalização dos serviços.

§ 1º O CISAM-REG poderá requisitar informações complementares e determinar medidas adicionais para mitigação dos impactos.

§ 2º Nas interrupções com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o prestador deverá adotar medidas de abastecimento emergencial para unidades essenciais e prioritárias.

§ 3º Consideram-se prioritários, entre outros:

I. Hospitais;

II. Unidades de saúde;
III. Unidades de pronto atendimento;
IV. Instituições de acolhimento;
V. Estabelecimentos de internação coletiva;
VI. Serviços públicos essenciais;
VII. Demais unidades definidas em planos de contingência.

§ 4º O abastecimento emergencial poderá ocorrer mediante caminhões-pipa, reservação temporária, sistemas alternativos ou outras soluções tecnicamente adequadas.

Seção IV

Da Suspensão dos Serviços

Art. 91. O abastecimento de água poderá ser suspenso por razões operacionais, de segurança, de proteção à saúde pública, em virtude de irregularidades ou por inadimplemento do usuário, observadas as garantias previstas nesta Resolução.

§ 1º Constituem hipóteses de suspensão imediata, entre outras:

I. Manipulação indevida da ligação;
II. Fraude de medição;
III. Ligação clandestina;
IV. Religação à revelia;
V. Revenda irregular de água;
VI. Utilização de dispositivos proibidos;
VII. Risco decorrente das instalações internas;
VIII. Interdição do imóvel por autoridade competente.

§ 2º Sempre que possível, o usuário deverá ser informado sobre os motivos da suspensão e as condições necessárias à regularização da situação.

§ 3º A suspensão por inadimplemento somente poderá ocorrer após notificação prévia com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 4º A notificação deverá conter:

I. Identificação das faturas vencidas;
II. Valor atualizado do débito;
III. Prazo para regularização;
IV. Possibilidade de parcelamento;
V. Data prevista para suspensão.

§ 5º É vedada a suspensão para cobrança de débitos:

I. Não relacionados à prestação dos serviços;
II. Atribuídos a terceiros sem responsabilidade legal do usuário;
III. Objeto de contestação administrativa com efeito suspensivo.

Seção V

Da Proteção dos Usuários Vulneráveis e das Restrições à Suspensão

Art. 92. A interrupção dos serviços em unidades que atendam atividades essenciais ou usuários em situação de vulnerabilidade deverá observar procedimentos especiais definidos pelo CISAM-REG.

§ 1º São consideradas unidades de atenção especial, entre outras:

I. Hospitais;
II. Unidades de saúde;
III. Instituições de ensino;
IV. Instituições de acolhimento;
V. Entidades assistenciais;
VI. Beneficiários da tarifa social em situação de vulnerabilidade extrema;
VII. Outras definidas pelo titular dos serviços ou pelo CISAM-REG.

§ 2º O prestador deverá adotar medidas destinadas à preservação das condições mínimas de saúde, higiene e dignidade dessas unidades e usuários.

§ 3º É vedada a suspensão do abastecimento:

I. Após as 12 horas das sextas-feiras;
II. Nas vésperas de feriados;
III. Aos sábados, domingos e feriados;
IV. Quando houver determinação judicial impeditiva;
V. Nas demais hipóteses definidas pelo CISAM-REG.

Seção VI

Da Suspensão Indevida e do Restabelecimento dos Serviços

Art. 93. Será considerada indevida toda suspensão realizada em desacordo com a legislação, com esta Resolução ou com os procedimentos regulatórios aplicáveis.

§ 1º Constatada a suspensão indevida, o prestador deverá restabelecer os serviços em até 12 (doze) horas.

§ 2º A religação decorrente de suspensão indevida ocorrerá sem qualquer custo ao usuário.

§ 3º O usuário fará jus às compensações previstas na regulamentação do CISAM-REG, sem prejuízo das demais responsabilidades civis eventualmente cabíveis.

Seção VII

Da Supressão Definitiva da Ligação

Art. 94. A supressão da ligação consiste na desativação definitiva da conexão da unidade usuária aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 1º A supressão poderá ocorrer:

I. Por solicitação do usuário;
II. Por demolição da edificação;
III. Por desapropriação do imóvel;
IV. Por unificação definitiva de ligações;
V. Por determinação judicial ou administrativa;
VI. Por impossibilidade permanente de utilização da ligação.

§ 2º Efetivada a supressão, o prestador poderá retirar ramais, hidrômetros e demais equipamentos vinculados à ligação.

§ 3º A supressão não extingue débitos existentes até a data de sua efetivação.

Seção VIII

Das Disposições Finais

Art. 95. Os custos de suspensão, religação, restabelecimento ou supressão poderão ser cobrados do usuário quando decorrentes de fato a ele imputável, desde que previstos na Tabela de Preços e Serviços homologada pelo CISAM-REG.

§ 1º Não haverá cobrança quando a suspensão ou o restabelecimento decorrerem de erro operacional ou de responsabilidade exclusiva do prestador.

§ 2º O prestador deverá manter procedimentos operacionais padronizados e registros de todas as interrupções, suspensões, restabelecimentos e supressões realizadas.

§ 3º Os registros deverão conter, no mínimo, a identificação da unidade usuária, o motivo da ocorrência, a data e horário da execução e a identificação da equipe responsável.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar normas complementares relativas à continuidade dos serviços, racionamento, fornecimento emergencial, compensações aos usuários, interrupções programadas, proteção dos usuários vulneráveis e demais matérias tratadas neste Capítulo.

CAPÍTULO XIII

DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 96. A religação consiste no restabelecimento do fornecimento de água anteriormente interrompido, devendo ocorrer de forma segura, regular e tempestiva após a eliminação das causas que motivaram a suspensão dos serviços.

§ 1º Nenhuma unidade usuária poderá permanecer com o fornecimento suspenso após a regularização das condições que motivaram a interrupção, ressalvadas situações técnicas devidamente justificadas.

§ 2º Compete ao prestador informar ao usuário, de forma clara e objetiva, as providências necessárias para obtenção da religação.

Seção II

Das Condições e da Solicitação de Religação

Art. 97. A religação dependerá da regularização das condições que motivaram a suspensão, podendo incluir, conforme o caso:

I. Quitação de débitos vencidos;
II. Celebração de parcelamento regularmente formalizado;
III. Correção das irregularidades identificadas;
IV. Adequação das instalações internas;
V. Atendimento das exigências técnicas do prestador;
VI. Eliminação dos fatores de risco que motivaram a interrupção.

§ 1º A solicitação poderá ser realizada pelo titular da unidade usuária ou por representante legalmente habilitado, por qualquer canal de atendimento disponibilizado pelo prestador.

I. § 2º Recebida a solicitação, deverá ser emitido protocolo contendo, no mínimo:
II. identificação da unidade usuária;
III. data e hora do registro;
IV. número do protocolo;
V. modalidade de religação solicitada;
VI. prazo regulamentar para atendimento.

Seção III

Da Execução das Religações

Art. 98. A religação normal deverá ser executada em até 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação da regularização das pendências que motivaram a suspensão.

§ 1º Quando houver necessidade de intervenção operacional complexa, o prestador deverá justificar formalmente eventual impossibilidade de cumprimento do prazo regulamentar.

§ 2º O prestador poderá disponibilizar serviço de religação de urgência, observadas as condições operacionais aplicáveis.

§ 3º A cobrança da religação de urgência somente poderá ocorrer quando:

I. Prevista na Tabela de Preços e Serviços homologada pelo CISAM-REG;
II. Solicitada pelo usuário;
III. Houver viabilidade operacional para execução do serviço.

§ 4º Nas hipóteses de suspensão decorrente de fraude, irregularidade técnica ou manipulação indevida do sistema, a religação dependerá de vistoria prévia e aprovação do prestador, que verificará a eliminação da irregularidade, a segurança das instalações, a integridade dos equipamentos e a conformidade da ligação com as normas técnicas aplicáveis.

§ 5º A religação poderá ser recusada enquanto persistirem riscos à segurança operacional ou à adequada prestação dos serviços.

Seção IV

Da Reativação de Ligações Suprimidas

Art. 99. A reativação de ligação anteriormente suprimida dependerá de análise técnica do prestador e poderá exigir:

I. Realização de nova vistoria;

II. Atualização cadastral;
III. Adequação das instalações internas;
IV. Substituição de equipamentos;
V. Celebração de novo instrumento contratual.

Parágrafo único. A reativação sujeita o interessado aos custos previstos na Tabela de Preços e Serviços homologada pelo CISAM-REG.

Seção V

Do Controle Operacional e das Disposições Finais

Art. 100. O prestador deverá monitorar permanentemente os indicadores relativos às religações executadas e manter registro de todas as ocorrências relacionadas ao restabelecimento dos serviços.

§ 1º Os registros deverão conter, no mínimo:

I. Identificação da unidade usuária;
II. Motivo da suspensão anterior;
III. Data e hora da religação;
IV. Identificação da equipe executora;
V. Observações técnicas relevantes.

§ 2º Os indicadores mínimos deverão contemplar:

I. Quantidade de religações realizadas;
II. Tempo médio de atendimento;
III. Percentual de atendimento dentro do prazo regulamentar;
IV. Quantidade de religações de urgência;
V. Quantidade de religações decorrentes de suspensão indevida.

§ 3º Os indicadores poderão ser utilizados pelo CISAM-REG para fins de fiscalização, regulação e avaliação da qualidade dos serviços prestados.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar relativa aos padrões operacionais de religação, indicadores de desempenho, compensações automáticas aos usuários, atendimento emergencial e religação por meios tecnológicos automatizados.

CAPÍTULO XIV

DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 101. Os usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão utilizar os serviços de forma adequada, observando a legislação aplicável, esta Resolução, os atos normativos do CISAM-REG, os contratos de prestação dos serviços e as normas técnicas vigentes.

§ 1º A utilização dos serviços deverá ocorrer de forma compatível com a finalidade das instalações, preservando a segurança operacional, a eficiência dos sistemas, a saúde pública e o meio ambiente.

§ 2º O usuário responde pelos atos praticados por seus representantes, empregados, contratados, ocupantes ou terceiros que atuem sob sua responsabilidade.

Seção II

Das Responsabilidades Cadastrais, Financeiras e de Comunicação

Art. 102. Compete ao usuário manter permanentemente atualizadas as informações cadastrais vinculadas à unidade usuária e comunicar ao prestador, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, qualquer alteração relevante relacionada à titularidade, identificação pessoal ou empresarial, endereço para correspondência, atividade exercida no imóvel, categoria de uso ou número de economias existentes.

§ 1º As informações prestadas deverão ser verdadeiras, completas e atualizadas, sujeitando-se o usuário às sanções cabíveis em caso de declaração falsa ou omissão relevante.

§ 2º Compete ao usuário efetuar o pagamento das tarifas, preços públicos e demais valores regularmente devidos nos prazos estabelecidos nos respectivos documentos de cobrança.

§ 3º A inadimplência sujeita o usuário às consequências previstas nesta Resolução e na legislação aplicável.

§ 4º O usuário deverá comunicar ao prestador, tão logo tenha conhecimento, a ocorrência de vazamentos aparentes, extravasamentos de esgoto, danos a equipamentos de medição, fraudes, irregularidades nas redes públicas ou quaisquer situações capazes de comprometer a prestação dos serviços.

Seção III

Das Instalações Prediais e dos Equipamentos de Medição

Art. 103. Compete ao usuário conservar, operar e manter adequadamente suas instalações hidráulicas e sanitárias internas, observadas as normas técnicas da ABNT, as exigências sanitárias aplicáveis e os padrões técnicos definidos pelo prestador.

§ 1º Os custos de manutenção, reparação e substituição das instalações internas constituem responsabilidade exclusiva do usuário.

§ 2º O usuário deverá adotar medidas destinadas a prevenir vazamentos, contaminações, desperdícios, refluxos e ligações inadequadas.

§ 3º Compete ao usuário preservar a integridade dos hidrômetros, lacres, caixas de proteção e demais equipamentos de medição instalados pelo prestador.

§ 4º É vedado ao usuário remover equipamentos de medição, romper lacres, alterar seu posicionamento, interferir em seu funcionamento ou instalar dispositivos destinados a alterar a apuração dos consumos.

§ 5º Os danos decorrentes de ação ou omissão imputável ao usuário poderão ensejar a cobrança dos custos de reparação ou substituição dos equipamentos.

Seção IV

Do Acesso às Instalações e da Cooperação com a Fiscalização

Art. 104. O usuário deverá permitir o livre acesso dos empregados, contratados ou representantes devidamente identificados do prestador, bem como dos agentes do CISAM-REG, para realização de leituras, inspeções, vistorias, fiscalizações, instalação ou substituição de equipamentos, manutenção dos sistemas e coleta de informações regulatórias.

Parágrafo único. A obstrução injustificada do acesso constitui infração sujeita às penalidades previstas nesta Resolução.

Seção V

Das Responsabilidades Relativas ao Uso da Água e ao Esgotamento Sanitário

Art. 105. O usuário deverá utilizar a água de forma racional, evitando desperdícios e observando as medidas de racionamento, rodízio, contingenciamento ou restrição de consumo eventualmente estabelecidas pelo prestador ou pelo CISAM-REG.

§ 1º O usuário deverá utilizar adequadamente os sistemas públicos de esgotamento sanitário e observar os padrões técnicos, sanitários e ambientais aplicáveis.

§ 2º É vedado lançar na rede pública substâncias ou materiais capazes de comprometer a operação dos sistemas, a segurança dos trabalhadores, o funcionamento das unidades de tratamento ou a qualidade ambiental dos corpos receptores.

§ 3º Incluem-se entre as vedações o lançamento de resíduos sólidos, entulhos, óleos e graxas em desacordo com os padrões aplicáveis, substâncias inflamáveis, resíduos tóxicos, resíduos radioativos e efluentes em desconformidade com a legislação vigente.

§ 4º Os usuários geradores de efluentes não domésticos deverão cumprir as condições técnicas, ambientais e operacionais estabelecidas pelo prestador e pelos órgãos competentes.

Seção VI

Das Responsabilidades Sanitárias, Ambientais e das Situações de Emergência

Art. 106. O usuário deverá adotar medidas destinadas à proteção da saúde pública, à preservação ambiental e à adequada utilização dos serviços públicos de saneamento básico.

§ 1º Os reservatórios prediais deverão permanecer em adequadas condições de conservação, limpeza, vedação e proteção contra contaminações.

§ 2º As instalações internas não poderão comprometer a qualidade da água distribuída nem a operação dos sistemas públicos.

§ 3º Em situações de emergência, calamidade pública, escassez hídrica ou contingência operacional, os usuários deverão cumprir as determinações emanadas pelo prestador e pelo CISAM-REG.

§ 4º O descumprimento injustificado das medidas emergenciais poderá caracterizar infração administrativa.

Seção VII

Da Responsabilização e das Disposições Finais

Art. 107. O cumprimento das obrigações previstas neste Capítulo não exclui outras responsabilidades estabelecidas na legislação, nos contratos de prestação dos serviços, nos atos regulatórios ou nas normas técnicas aplicáveis.

§ 1º O usuário responderá pelos prejuízos causados ao prestador, a terceiros ou aos sistemas públicos quando decorrentes de ação ou omissão sob sua responsabilidade.

§ 2º A responsabilização prevista nesta Resolução não afasta a aplicação de sanções civis, administrativas, ambientais ou penais cabíveis.

§ 3º Os deveres dos usuários deverão ser amplamente divulgados pelo prestador em seus canais de atendimento e comunicação.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar para detalhamento das obrigações dos usuários em situações específicas.

CAPÍTULO XV

DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES DOS USUÁRIOS

Seção I

Das Disposições Gerais e das Infrações

Art. 108. Constitui infração toda ação ou omissão praticada pelo usuário que viole as disposições desta Resolução, comprometa a adequada prestação dos serviços ou cause prejuízo ao prestador, ao poder público, ao sistema regulado ou a terceiros.

§ 1º A caracterização da infração dependerá da comprovação objetiva dos fatos por meio de procedimento de fiscalização e apuração administrativa.

§ 2º Constituem infrações, entre outras:

I. Ligação clandestina de água ou esgoto;
II. Religação à revelia do prestador;
III. Fraude, adulteração ou manipulação de hidrômetros e equipamentos de medição;
IV. Rompimento de lacres;
V. Derivação não autorizada de água;
VI. Fornecimento de água a terceiros sem autorização;
VII. Utilização de dispositivos destinados a alterar ou impedir a correta medição dos consumos;
VIII. Utilização de bombas de sucção proibidas ou não autorizadas;
IX. Impedimento injustificado de acesso para leitura, fiscalização ou manutenção;
X. Prestação de informações falsas ao prestador;
XI. Utilização dos serviços em desacordo com a categoria cadastrada;
XII. Lançamento irregular de esgotos ou resíduos no sistema público.

§ 3º A constatação de irregularidade não autoriza a aplicação automática de penalidades sem observância do devido processo administrativo.

Seção II

Da Fiscalização e da Produção de Provas

Art. 109. O prestador poderá realizar inspeções e fiscalizações destinadas à proteção dos sistemas e à verificação da regularidade da utilização dos serviços.

§ 1º As fiscalizações poderão ocorrer por programação própria, amostragem, denúncia, indícios de irregularidade ou solicitação do CISAM-REG.

§ 2º Os agentes responsáveis deverão estar devidamente identificados e, sempre que possível, o usuário ou seu representante será convidado a acompanhar os procedimentos de fiscalização.

§ 3º A apuração das irregularidades poderá utilizar, entre outros meios legalmente admitidos:

I. Registros fotográficos;
II. Filmagens;
III. Laudos técnicos;
IV. Relatórios de inspeção;
V. Análises laboratoriais;
VI. Registros operacionais;
VII. Perícias especializadas.

§ 4º Os elementos de prova deverão permanecer disponíveis para consulta do usuário durante a tramitação do processo administrativo.

Seção III

Do Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI

Art. 110. Constatada irregularidade, o prestador deverá lavrar Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), documento que formaliza a apuração dos fatos.

§ 1º O TOI deverá conter, no mínimo:

I. Identificação da unidade usuária;
II. Data e horário da fiscalização;
III. Identificação dos agentes responsáveis;

IV. Descrição detalhada da irregularidade;
V. Elementos probatórios coletados;
VI. Identificação dos equipamentos envolvidos;
VII. Registros fotográficos ou documentais disponíveis;
VIII. Assinatura do responsável pela fiscalização.

§ 2º Sempre que possível, o TOI será apresentado ao usuário ou representante presente para ciência.

§ 3º A recusa de assinatura não invalida o documento, devendo tal circunstância ser expressamente registrada.

Seção IV

Da Verificação dos Equipamentos e da Recuperação de Consumo

Art. 111. Quando a irregularidade envolver equipamentos de medição, o prestador poderá promover sua retirada para realização de análise técnica ou perícia.

§ 1º A retirada deverá ser formalmente registrada, assegurando-se a identificação, integridade e rastreabilidade do equipamento removido.

§ 2º O usuário poderá acompanhar os procedimentos de verificação ou indicar representante para fazê-lo.

§ 3º Constatada irregularidade que tenha provocado submedição ou ausência de medição, o prestador poderá proceder à recuperação dos volumes não faturados.

§ 4º A recuperação de consumo deverá observar metodologia técnica previamente aprovada pelo CISAM-REG e considerar, quando aplicável:

I. Histórico de consumo;
II. Atividade desenvolvida;
III. Capacidade hidráulica da ligação;
IV. Período provável da irregularidade;
V. Consumos posteriores regularizados.

§ 5º A memória de cálculo deverá acompanhar a notificação encaminhada ao usuário.

Seção V

Da Responsabilização e das Cobranças Decorrentes de Irregularidades

Art. 112. A constatação de irregularidade poderá ensejar, conforme a gravidade e os efeitos apurados:

I. recuperação de consumo;
II. cobrança dos prejuízos causados;
III. ressarcimento de custos operacionais diretamente relacionados à regularização;
IV. suspensão dos serviços, quando cabível;
V. comunicação aos órgãos competentes.

§ 1º Toda cobrança decorrente de irregularidade deverá ser formalmente comunicada ao usuário.

§ 2º A notificação deverá conter:

I. Descrição dos fatos;
II. Fundamentação técnica;
III. Memória de cálculo;
IV. Valor apurado;
V. Prazo para manifestação.

Seção VI

Do Contraditório, da Ampla Defesa e dos Recursos

Art. 113. Os procedimentos de apuração de irregularidades observarão o contraditório, a ampla defesa, a motivação das decisões e o direito de recurso.

§ 1º O usuário poderá apresentar defesa administrativa no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da ciência da notificação.

§ 2º A defesa poderá ser apresentada em meio físico ou eletrônico.

§ 3º A autoridade competente deverá apreciar todos os argumentos e provas apresentados pelo interessado.

§ 4º Nenhuma cobrança definitiva decorrente da irregularidade poderá ser exigida antes da decisão de primeira instância administrativa.

§ 5º Da decisão caberá recurso administrativo no prazo de 15 (quinze) dias úteis, com efeito suspensivo até a decisão definitiva da instância competente.

§ 6º Esgotada a instância administrativa do prestador, poderá o usuário recorrer ao CISAM-REG na forma da regulamentação aplicável.

Seção VII

Das Disposições Finais

Art. 114. As irregularidades relacionadas ao sistema de esgotamento sanitário, especialmente lançamentos indevidos, ligações clandestinas, intervenções não autorizadas e descarte de efluentes em desacordo com os padrões permitidos, sujeitam seus responsáveis à reparação dos danos causados e às demais medidas previstas nesta Resolução.

§ 1º A aplicação das medidas previstas neste Capítulo não afasta a responsabilização civil, ambiental, administrativa ou penal cabível.

§ 2º Havendo indícios de ilícitos civis, ambientais ou criminais, o prestador poderá encaminhar os elementos apurados aos órgãos competentes.

§ 3º O prestador deverá manter procedimentos padronizados para fiscalização, emissão de TOI, recuperação de consumo e tramitação dos processos administrativos.

§ 4º Os procedimentos previstos neste Capítulo observarão os princípios da legalidade, proporcionalidade, razoabilidade, motivação, transparência e segurança jurídica.

§ 5º O CISAM-REG poderá editar normas complementares sobre modelos de TOI, metodologias de recuperação de consumo, produção de provas, critérios de cálculo de prejuízos e tramitação dos recursos administrativos.

CAPÍTULO XVI

DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DOS SERVIÇOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 115. Compete ao prestador assegurar a prestação adequada dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, observando a legislação aplicável, os contratos de prestação dos serviços, os atos normativos do CISAM-REG e as Normas de Referência da ANA.

§ 1º Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os princípios da universalização, continuidade, regularidade, eficiência, segurança, modicidade tarifária, sustentabilidade econômico-financeira, transparência, proteção à saúde pública e proteção ambiental.

§ 2º O prestador responde pela adequada operação, manutenção, ampliação e modernização dos sistemas sob sua responsabilidade.

§ 3º A prestação dos serviços deverá observar padrões de desempenho compatíveis com as metas de universalização, qualidade e eficiência estabelecidas para a área atendida.

Seção II

Da Operação, Manutenção e Segurança dos Sistemas

Art. 116. Compete ao prestador operar os sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma segura, eficiente e compatível com os requisitos técnicos, sanitários, ambientais e ocupacionais aplicáveis.

§ 1º O prestador deverá manter equipes, equipamentos, recursos materiais e estrutura operacional adequados à prestação dos serviços.

§ 2º Deverão ser executados programas permanentes de manutenção preventiva, corretiva e preditiva abrangendo, entre outros, captações, adutoras, estações elevatórias, reservatórios, estações de tratamento, redes de distribuição, redes coletoras, interceptores e emissários.

§ 3º Os registros das atividades de manutenção deverão permanecer disponíveis para fiscalização do CISAM-REG.

§ 4º O prestador deverá implementar programas de inspeção, gestão de riscos e resposta a emergências compatíveis com a criticidade das estruturas operadas.

Seção III

Da Qualidade da Água e dos Serviços de Esgotamento Sanitário

Art. 117. O prestador deverá fornecer água em conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação sanitária vigente e realizar monitoramento contínuo de sua qualidade.

§ 1º Os resultados do controle da qualidade da água deverão ser divulgados na forma exigida pela legislação aplicável.

§ 2º Verificada situação que possa representar risco à saúde pública, o prestador deverá adotar imediatamente as medidas corretivas necessárias e comunicar as autoridades competentes e os usuários afetados.

§ 3º Compete ao prestador coletar, transportar, tratar e dar destinação ambientalmente adequada aos esgotos sanitários sob sua responsabilidade.

§ 4º A operação dos sistemas de esgotamento sanitário deverá observar os padrões ambientais vigentes e contemplar medidas destinadas à redução de extravasamentos, lançamentos irregulares e impactos ambientais.

Seção IV

Do Atendimento aos Usuários e da Transparência

Art. 118. O prestador deverá disponibilizar canais adequados de atendimento aos usuários, assegurando tratamento tempestivo, transparente e fundamentado às solicitações recebidas.

§ 1º Os prazos regulamentares de atendimento estabelecidos nesta Resolução deverão ser integralmente observados.

§ 2º O prestador deverá fornecer aos usuários informações claras, precisas e atualizadas sobre os serviços prestados.

§ 3º Deverão permanecer permanentemente disponíveis ao público, no mínimo:

I. Estrutura tarifária vigente;
II. Regulamento dos serviços;
III. Contratos de adesão;
IV. Indicadores de desempenho;
V. Canais de atendimento;
VI. Informações sobre qualidade da água.

§ 4º As informações deverão observar os princípios da publicidade, transparência e clareza.

Seção V

Das Informações Regulatórias e dos Registros Operacionais

Art. 119. O prestador deverá fornecer ao CISAM-REG todas as informações técnicas, operacionais, comerciais, econômicas, financeiras e regulatórias necessárias ao exercício das atividades de regulação e fiscalização.

§ 1º As informações deverão ser apresentadas nos formatos e prazos definidos pelo CISAM-REG.

§ 2º A prestação de informações falsas, incompletas ou enganosas sujeita o prestador às medidas regulatórias cabíveis.

§ 3º O prestador deverá manter registros operacionais atualizados contendo, no mínimo:

I. Produção de água;
II. Volumes distribuídos;
III. Volumes coletados;
IV. Volumes tratados;
V. Perdas de água;
VI. Interrupções dos serviços;
VII. Incidentes operacionais;
VIII. Reclamações dos usuários.

§ 4º Os registros deverão permanecer disponíveis para auditoria, fiscalização e controle regulatório.

Seção VI

Das Responsabilidades Ambientais e dos Danos aos Usuários

Art. 120. Compete ao prestador cumprir as condicionantes ambientais aplicáveis aos sistemas operados e adotar medidas destinadas à prevenção de danos ambientais decorrentes de suas atividades.

§ 1º Os passivos ambientais identificados deverão receber tratamento adequado, observadas as determinações dos órgãos competentes.

§ 2º O prestador responderá pelos danos comprovadamente causados aos usuários em decorrência de falhas na prestação dos serviços.

§ 3º Os pedidos de ressarcimento deverão ser analisados mediante procedimento administrativo específico, observado o prazo máximo estabelecido pelo CISAM-REG.

§ 4º O usuário deverá apresentar os elementos mínimos necessários à análise da ocorrência.

Seção VII

Da Inovação, Eficiência e Capacitação

Art. 121. O prestador deverá promover continuamente a modernização dos sistemas e processos relacionados à prestação dos serviços.

§ 1º Poderão ser adotadas tecnologias destinadas à:

I. *redução de perdas;*
II. *automação operacional;*
III. *telemetria;*
IV. *medição inteligente;*
V. *eficiência energética;*
VI. *melhoria do atendimento aos usuários.*

§ 2º O prestador deverá promover treinamento permanente e capacitação continuada de seus empregados e contratados.

Seção VIII

Das Obrigações Regulatórias e Disposições Finais

Art. 122. Compete ao prestador cumprir integralmente as determinações emitidas pelo CISAM-REG no exercício de suas competências regulatórias e fiscalizatórias.

§ 1º As medidas corretivas determinadas pelo CISAM-REG deverão ser implementadas nos prazos estabelecidos.

§ 2º O descumprimento de obrigações regulatórias sujeitará o prestador às sanções previstas na regulamentação aplicável.

§ 3º As responsabilidades previstas neste Capítulo não excluem outras obrigações estabelecidas em lei, contrato, norma regulatória ou instrumento de delegação dos serviços.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar normas complementares relativas a padrões de desempenho, qualidade, eficiência operacional, segurança operacional, atendimento aos usuários e prestação adequada dos serviços.

CAPÍTULO XVII

DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Seção I

Das Disposições Gerais e da Gestão Operacional

Art. 123. Os sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser operados, mantidos e geridos de forma a assegurar sua integridade, confiabilidade, segurança, eficiência e sustentabilidade, observando-se os princípios da prevenção, da melhoria contínua, da gestão de riscos e da prestação adequada dos serviços.

§ 1º O prestador deverá adotar práticas de gestão operacional compatíveis com a complexidade dos sistemas, as metas de universalização, os padrões regulatórios de qualidade e os requisitos de sustentabilidade econômica e ambiental.

§ 2º As decisões operacionais deverão priorizar a continuidade dos serviços, a segurança operacional, a qualidade da prestação e a minimização dos riscos aos usuários, ao meio ambiente e às infraestruturas operadas.

Seção II

Do Cadastro Técnico e da Gestão de Ativos

Art. 124. O prestador deverá manter cadastro técnico atualizado das infraestruturas integrantes dos sistemas públicos sob sua responsabilidade e implementar procedimentos destinados ao gerenciamento dos ativos vinculados à prestação dos serviços.

I. § 1º O cadastro técnico deverá contemplar, no mínimo:
II. Captações;
III. Adutoras;
IV. Reservatórios;
V. Estações de tratamento de água;
VI. Estações elevatórias;
VII. Redes de distribuição;
VIII. Estações de tratamento de esgoto;
IX. Interceptores;
X. Emissários;
XI. Redes coletoras;
XII. Demais unidades operacionais relevantes.

§ 2º O cadastro técnico deverá ser mantido em meio digital e atualizado sempre que ocorrer expansão dos sistemas, substituição de ativos, obras de melhoria ou alterações operacionais relevantes.

§ 3º Sempre que tecnicamente viável, deverão ser utilizadas informações georreferenciadas.

§ 4º A gestão de ativos deverá contemplar identificação dos ativos, avaliação do estado de conservação, criticidade operacional, vida útil estimada, necessidades de reposição e planejamento de investimentos.

§ 5º Os ativos considerados críticos deverão receber acompanhamento específico e tratamento prioritário nos programas de manutenção.

Seção III

Da Operação e da Manutenção dos Sistemas

Art. 125. A operação dos sistemas deverá ser realizada por profissionais devidamente habilitados e capacitados, observados procedimentos operacionais padronizados e atualizados periodicamente.

§ 1º O prestador deverá manter programas formais de manutenção preventiva, corretiva e, sempre que viável, preditiva.

§ 2º Os programas de manutenção deverão identificar equipamentos críticos, periodicidade das inspeções, atividades programadas e responsáveis técnicos.

§ 3º As atividades corretivas executadas deverão ser registradas e documentadas.

§ 4º Os registros de manutenção deverão permanecer disponíveis para fiscalização pelo prazo mínimo de cinco anos.

Seção IV

Do Controle de Perdas e da Eficiência Operacional

Art. 126. O prestador deverá implementar programa permanente de controle e redução de perdas de água, compatível com as condições operacionais dos sistemas e com as metas regulatórias vigentes.

§ 1º O programa deverá contemplar, no mínimo:

I. Identificação de perdas reais e aparentes;
II. Monitoramento dos volumes produzidos e distribuídos;
III. Detecção e correção de vazamentos;
IV. Substituição de equipamentos obsoletos;
V. Ações de melhoria da medição e do controle operacional.

§ 2º O prestador deverá estabelecer metas progressivas de redução de perdas.

§ 3º Também deverão ser promovidas ações de eficiência operacional e energética, incluindo automação, telemetria, monitoramento remoto, controle inteligente de pressão, modernização tecnológica e otimização de processos.

§ 4º Sempre que possível, deverão ser priorizadas soluções que reduzam custos operacionais e impactos ambientais.

Seção V

Do Monitoramento Operacional e dos Indicadores

Art. 127. O prestador deverá manter monitoramento contínuo dos principais parâmetros operacionais dos sistemas e dos indicadores de desempenho associados à prestação dos serviços.

§ 1º O monitoramento deverá abranger, entre outros:

I. Produção e distribuição de água;
II. Níveis de reservação;
III. Pressões nas redes;
IV. Vazões coletadas e tratadas;
V. Continuidade dos serviços;
VI. Eficiência do tratamento;
VII. Perdas de água;
VIII. Eficiência energética;
IX. Indicadores operacionais relevantes.

§ 2º Os registros operacionais deverão possuir rastreabilidade, integridade e consistência técnica.

§ 3º Os indicadores deverão ser disponibilizados ao CISAM-REG na forma e periodicidade por ele estabelecidas.

Seção VI

Da Confiabilidade dos Sistemas e da Capacitação Técnica

Art. 128. Os sistemas deverão ser operados de forma a reduzir sua vulnerabilidade a falhas, interrupções e eventos críticos.

§ 1º O prestador deverá identificar estruturas críticas e implantar planos específicos de inspeção, manutenção, contingência e resposta a emergências.

§ 2º As falhas relevantes deverão ser analisadas com vistas à identificação de causas e implementação de ações preventivas e corretivas.

§ 3º O prestador deverá promover programas permanentes de capacitação para empregados e contratados, contemplando temas relacionados à operação, manutenção, segurança operacional, qualidade da água, gestão ambiental e gestão de riscos.

§ 4º Os treinamentos realizados deverão ser formalmente registrados e mantidos em arquivo próprio.

Seção VII

Das Auditorias, Fiscalização e Disposições Finais

Art. 129. O prestador deverá realizar avaliações periódicas de seus sistemas e manter documentação técnica suficiente para comprovar o cumprimento das obrigações operacionais previstas nesta Resolução.

§ 1º O CISAM-REG poderá determinar auditorias, inspeções e avaliações operacionais específicas sempre que necessário ao exercício da regulação e fiscalização.

§ 2º O prestador deverá assegurar pleno acesso às instalações, sistemas, documentos e informações necessários ao exercício das competências regulatórias do CISAM-REG.

§ 3º Os requisitos previstos neste Capítulo constituem padrões mínimos de gestão operacional, manutenção e confiabilidade dos sistemas regulados.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar normas complementares relativas à gestão de ativos, indicadores operacionais, controle de perdas, monitoramento remoto, manutenção dos sistemas, cadastro técnico e auditorias operacionais.

CAPÍTULO XVIII

DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA, CONTINGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Seção I

Das Disposições Gerais e da Gestão de Riscos

Art. 130. O prestador deverá adotar medidas permanentes de prevenção, preparação, resposta e recuperação destinadas a assegurar a continuidade, a segurança e a qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 1º A gestão de riscos deverá observar os princípios da prevenção, precaução, continuidade dos serviços, proteção da saúde pública, proteção ambiental e resiliência operacional.

§ 2º O gerenciamento de riscos deverá integrar o planejamento operacional, os programas de manutenção e os sistemas de gestão do prestador.

§ 3º O prestador deverá manter processo permanente de identificação, avaliação, monitoramento e tratamento dos riscos relacionados à prestação dos serviços.

§ 4º A gestão de riscos deverá contemplar, no mínimo:

I. Riscos operacionais;
II. Riscos ambientais;
III. Riscos sanitários;
IV. Riscos estruturais;
V. Riscos tecnológicos;
VI. Riscos climáticos;
VII. Riscos energéticos;
VIII. Riscos patrimoniais;
IX. Riscos relacionados à disponibilidade hídrica.

§ 5º Os riscos identificados deverão ser classificados conforme sua probabilidade de ocorrência e potencial impacto, sendo obrigatória a definição de medidas preventivas e planos de resposta para os riscos críticos.

Seção II

Da Segurança da Água e dos Planos de Contingência

Art. 131. O prestador deverá adotar instrumentos destinados à segurança da água distribuída e manter Plano de Contingência e Emergência atualizado para os sistemas sob sua responsabilidade.

§ 1º As ações relacionadas à segurança da água deverão abranger todas as etapas dos sistemas de abastecimento, incluindo captação, adução, tratamento, reservação, distribuição e monitoramento da qualidade da água.

§ 2º Os sistemas de controle deverão permitir a identificação tempestiva de situações capazes de comprometer a qualidade da água distribuída.

§ 3º O Plano de Contingência e Emergência deverá contemplar, no mínimo:

I. Cenários de risco identificados;
II. Procedimentos de resposta;
III. Definição de responsabilidades;
IV. Fluxos de comunicação;
V. Alternativas operacionais;
VI. Ações de recuperação dos serviços;
VII. Mobilização de recursos humanos e materiais.

§ 4º O plano deverá ser revisado periodicamente e sempre que ocorrer alteração significativa nos sistemas ou após eventos relevantes.

Seção III

Das Situações de Emergência e da Comunicação

Art. 132. Consideram-se situações de emergência aquelas capazes de comprometer significativamente a continuidade, a segurança ou a qualidade dos serviços prestados.

§ 1º Constituem exemplos de situações emergenciais:

I. Rompimento de adutoras;
II. Colapso estrutural de instalações;
III. Interrupções prolongadas de energia elétrica;
IV. Contaminação de mananciais;
V. Falhas relevantes nos sistemas de tratamento;
VI. Desastres naturais;
VII. Acidentes com produtos químicos;
VIII. Eventos climáticos severos;
IX. Escassez hídrica crítica.

§ 2º Verificada situação emergencial, o prestador deverá implementar imediatamente as medidas previstas em seus planos operacionais e de contingência.

§ 3º O prestador deverá comunicar tempestivamente aos usuários, às autoridades competentes e ao CISAM-REG os eventos que afetem de forma relevante a prestação dos serviços.

§ 4º A comunicação deverá informar, sempre que possível:

I. Descrição da ocorrência;
II. Localidades afetadas;
III. População potencialmente impactada;
IV. Medidas adotadas;
V. Previsão de normalização.

§ 5º A divulgação poderá ocorrer por sítios eletrônicos, aplicativos, mensagens eletrônicas, redes sociais institucionais, veículos de comunicação e outros meios adequados.

Seção IV

Da Segurança Operacional e Energética

Art. 133. O prestador deverá adotar medidas destinadas à proteção física, operacional e energética das infraestruturas consideradas estratégicas para a prestação dos serviços.

§ 1º As estruturas críticas deverão possuir sistemas de monitoramento, controle de acesso e proteção compatíveis com sua importância operacional.

§ 2º O prestador deverá adotar medidas destinadas à redução dos riscos decorrentes da interrupção do fornecimento de energia elétrica.

§ 3º Os sistemas considerados críticos deverão possuir alternativas operacionais compatíveis com os riscos identificados.

§ 4º As medidas poderão incluir:

I. Geradores;
II. Fontes alternativas de energia;
III. Redundância operacional;
IV. Acordos de contingência;
V. Soluções tecnológicas equivalentes.

Seção V

Da Escassez Hídrica, do Racionamento e do Abastecimento Emergencial

Art. 134. O prestador deverá monitorar continuamente as condições de disponibilidade hídrica dos sistemas de abastecimento e adotar medidas preventivas sempre que identificado risco relevante de escassez.

§ 1º As medidas preventivas poderão incluir:

I. Campanhas de uso racional;
II. Controle operacional específico;
III. Redução de perdas;
IV. Utilização de mananciais alternativos;
V. Ampliação da reservação.

§ 2º Quando as medidas preventivas forem insuficientes para garantir a continuidade do abastecimento, poderá ser instituído regime temporário de racionamento ou rodízio, mediante justificativa técnica adequada.

§ 3º As medidas de restrição deverão definir áreas atingidas, cronograma de aplicação, critérios de priorização, ações mitigadoras e mecanismos de comunicação aos usuários.

§ 4º Os serviços essenciais deverão receber tratamento prioritário durante situações de escassez hídrica ou restrição de abastecimento.

§ 5º Nas situações que comprometam a continuidade do abastecimento regular, o prestador deverá avaliar e implementar formas adequadas de abastecimento emergencial.

Seção VI

Dos Eventos Climáticos Extremos e da Preparação Operacional

Art. 135. O planejamento operacional dos sistemas deverá considerar os efeitos produzidos pelos eventos climáticos extremos e demais situações capazes de comprometer a continuidade da prestação dos serviços.

§ 1º Os planos de contingência deverão contemplar, entre outros eventos:

I. Estiagens severas;
II. Enchentes;
III. Enxurradas;
IV. Movimentos de massa;
V. Tempestades severas;
VI. Eventos climáticos extraordinários.

§ 2º As medidas preventivas deverão priorizar a proteção das estruturas críticas e a continuidade dos serviços essenciais.

§ 3º O prestador deverá promover periodicamente treinamentos, exercícios e simulações destinados à avaliação da efetividade dos planos de contingência e resposta a emergências.

§ 4º Os resultados obtidos deverão ser utilizados para o aperfeiçoamento contínuo dos procedimentos operacionais.

Seção VII

Dos Registros, Relatórios e Disposições Finais

Art. 136. O prestador deverá manter registros atualizados das ocorrências emergenciais, das medidas adotadas e dos resultados alcançados em suas ações de resposta e recuperação.

I. § 1º Os registros deverão conter, no mínimo:
II. Descrição do evento;
III. Data de ocorrência;
IV. Impactos observados;

V. Ações executadas;
VI. Tempo de resposta;
VII. Medidas corretivas implementadas.

§ 2º O CISAM-REG poderá requisitar relatórios específicos sobre eventos emergenciais, medidas de contingência e capacidade de resposta operacional.

§ 3º Os planos, procedimentos e documentos disciplinados neste Capítulo deverão integrar o sistema de gestão operacional do prestador e permanecer disponíveis para fiscalização regulatória.

§ 4º O CISAM-REG poderá estabelecer indicadores específicos para avaliação da segurança operacional, da capacidade de resposta a emergências e da resiliência dos sistemas.

CAPÍTULO XIX

DAS SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 137. Consideram-se soluções alternativas os sistemas individuais ou coletivos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário utilizados em áreas não atendidas ou insuficientemente atendidas pelos sistemas públicos, observadas a legislação sanitária, ambiental, de recursos hídricos e as disposições desta Resolução.

§ 1º A utilização de soluções alternativas não afasta a competência regulatória do CISAM-REG relativamente aos serviços de saneamento básico sujeitos à sua atuação.

§ 2º A implantação, operação e manutenção dessas soluções dependerão das autorizações, licenças e condições exigidas pelos órgãos competentes e pela legislação aplicável.

§ 3º Os sistemas alternativos não poderão comprometer a segurança operacional dos sistemas públicos nem causar danos à saúde pública ou ao meio ambiente.

Seção II

Das Soluções Alternativas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Art. 138. Poderão ser utilizadas soluções alternativas de abastecimento de água e esgotamento sanitário quando inexistir atendimento por sistema público ou nas demais hipóteses admitidas pela legislação aplicável.

§ 1º Constituem exemplos de soluções alternativas de abastecimento de água:

I. poços tubulares profundos;
II. poços rasos;
III. nascentes protegidas;
IV. sistemas comunitários;
V. captação de água de chuva para usos permitidos;
VI. outras soluções autorizadas pelos órgãos competentes.

§ 2º Constituem exemplos de soluções alternativas de esgotamento sanitário:

I. Fossas ou tanques sépticos;
II. Sistemas compactos de tratamento;
III. Estações comunitárias de tratamento;
IV. Outras soluções tecnicamente reconhecidas.

§ 3º Os sistemas deverão ser dimensionados, implantados e operados em conformidade com as normas técnicas vigentes, assegurando tratamento e disposição final ambientalmente adequados dos efluentes gerados.

Seção III

Das Responsabilidades dos Proprietários, Usuários e Operadores

Art. 139. Os proprietários, possuidores, usuários ou responsáveis pelas soluções alternativas deverão assegurar sua adequada operação, manutenção e regularização.

§ 1º Compete aos responsáveis:

I. Manter os sistemas em condições adequadas de funcionamento;
II. Realizar inspeções e manutenções necessárias;
III. Promover limpeza periódica quando aplicável;
IV. Atender às exigências dos órgãos competentes;
V. Permitir fiscalizações legalmente autorizadas;

disponibilizar informações necessárias ao acompanhamento regulatório e sanitário.

§ 2º Os responsáveis deverão adotar medidas destinadas a prevenir contaminações, infiltrações, lançamentos indevidos e demais situações capazes de comprometer a qualidade da água, a saúde pública ou o meio ambiente.

§ 3º Os custos de implantação, operação, manutenção, monitoramento e adequação das soluções alternativas serão suportados pelos respectivos responsáveis, salvo disposição legal em contrário.

Seção IV

Da Qualidade, Fiscalização e Monitoramento

Art. 140. Os responsáveis pelas soluções alternativas de abastecimento deverão assegurar que a água destinada ao consumo humano atenda aos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação sanitária vigente.

§ 1º Sempre que exigido pela legislação ou pelas autoridades competentes, deverão ser realizados monitoramentos e análises da qualidade da água.

§ 2º O prestador, o titular dos serviços e o CISAM-REG poderão promover ações de fiscalização e acompanhamento das soluções alternativas, observadas suas respectivas competências legais.

§ 3º As ações de fiscalização poderão abranger:

I. Condições de funcionamento;
II. Riscos sanitários;
III. Riscos ambientais;
IV. Conformidade técnica;
V. Necessidade de adequações ou regularizações.

§ 4º Constatadas situações de risco sanitário, ambiental ou operacional, poderão ser exigidos planos de adequação contendo medidas corretivas, cronogramas e metas de conformidade.

§ 5º O descumprimento das medidas determinadas sujeitará os responsáveis às medidas administrativas previstas na legislação aplicável.

Seção V

Da Integração aos Sistemas Públicos e das Fontes Alternativas

Art. 141. A disponibilização de rede pública de abastecimento de água ou esgotamento sanitário poderá ensejar a obrigatoriedade de conexão da unidade usuária aos respectivos sistemas públicos, observado o disposto nesta Resolução e na legislação aplicável.

§ 1º O responsável deverá promover as adequações necessárias dentro dos prazos estabelecidos pelo prestador, pelo titular dos serviços ou pelo CISAM-REG.

§ 2º Após a efetiva conexão, as soluções alternativas incompatíveis com a operação dos sistemas públicos deverão ser desativadas ou adequadas, conforme exigência dos órgãos competentes.

§ 3º Os usuários que utilizarem fontes alternativas de abastecimento de água e destinarem efluentes ao sistema público de esgotamento sanitário permanecerão sujeitos às regras de medição, apuração e faturamento previstas nesta Resolução.

§ 4º Poderá ser exigida a instalação de dispositivos destinados à medição dos volumes provenientes de fontes alternativas que contribuam para o sistema público de esgotamento sanitário.

Seção VI

Dos Sistemas Comunitários e das Disposições Finais

Art. 142. Os sistemas coletivos ou comunitários deverão possuir responsável formalmente identificado pela administração, operação e manutenção das estruturas.

§ 1º Os responsáveis deverão manter documentação mínima relativa à operação do sistema, às atividades de manutenção, aos controles de qualidade realizados e às ocorrências relevantes registradas.

§ 2º Sempre que viável, os sistemas coletivos deverão adotar mecanismos de gestão capazes de assegurar sustentabilidade operacional, segurança sanitária e proteção dos usuários atendidos.

§ 3º O prestador e os municípios poderão desenvolver ações de educação sanitária voltadas à correta implantação, operação e manutenção das soluções alternativas.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar relativa ao cadastro de soluções alternativas, monitoramento operacional, integração aos sistemas públicos, medição de fontes alternativas, parâmetros mínimos de operação e demais aspectos tratados neste Capítulo.

CAPÍTULO XX

DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS, DA COMUNICAÇÃO SOCIOAMBIENTAL E DO USO CONSCIENTE DOS SERVIÇOS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 143. O prestador deverá desenvolver ações permanentes de educação sanitária, educação ambiental, comunicação socioambiental e conscientização dos usuários, destinadas à promoção da utilização adequada dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 1º As ações previstas neste Capítulo deverão contribuir para:

I. O uso racional da água;
II. A preservação dos recursos hídricos;
III. A redução das perdas de água;
IV. A correta utilização dos sistemas de esgotamento sanitário;
V. A proteção da saúde pública;
VI. A proteção do meio ambiente;
VII. o fortalecimento do controle e da participação social.

§ 2º As campanhas deverão considerar as características sociais, econômicas, culturais e ambientais da população atendida.

Seção II

Da Educação para o Uso Adequado dos Serviços

Art. 144. O prestador deverá promover campanhas permanentes voltadas à utilização eficiente e responsável da água e ao uso adequado dos sistemas públicos de esgotamento sanitário.

§ 1º As ações educativas deverão abordar, entre outros temas:

I. prevenção do desperdício;
II. identificação e correção de vazamentos internos;
III. consumo consciente;
IV. reaproveitamento permitido da água;
V. proteção dos mananciais;
VI. redução do consumo em períodos de escassez hídrica.

§ 2º As campanhas relacionadas ao esgotamento sanitário deverão orientar os usuários acerca da vedação do lançamento de resíduos sólidos, entulhos, óleos, gorduras, substâncias tóxicas e demais materiais capazes de comprometer a operação dos sistemas públicos.

§ 3º As ações deverão destacar os riscos sanitários, operacionais e ambientais decorrentes da utilização inadequada dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Seção III

Da Educação Ambiental e Sanitária

Art. 145. O prestador deverá apoiar e desenvolver ações voltadas à proteção dos recursos hídricos, à conservação ambiental e à promoção da saúde pública relacionadas ao saneamento básico.

I. § 1º As ações poderão contemplar:
II. Preservação de nascentes e mananciais;
III. Combate à poluição hídrica;
IV. Conservação dos corpos d'água;
V. Prevenção de doenças de veiculação hídrica;
VI. Higiene domiciliar;
VII. Manejo seguro da água;
VIII. Limpeza e manutenção de reservatórios;
IX. Importância da coleta e tratamento dos esgotos.

§ 2º As informações divulgadas deverão possuir fundamentação técnica ou científica e linguagem acessível à população.

§ 3º As ações educativas poderão ser desenvolvidas em articulação com programas ambientais, sanitários ou de recursos hídricos dos entes federativos.

Seção IV

Da Comunicação Social e das Parcerias Institucionais

Art. 146. O prestador deverá manter comunicação permanente, transparente e acessível com os usuários e com a sociedade, divulgando informações de interesse público relacionadas aos serviços prestados.

§ 1º A comunicação institucional deverá priorizar:

I. orientações operacionais;
II. campanhas educativas;
III. qualidade da água;
IV. uso adequado dos serviços;

preservação ambiental e proteção dos recursos hídricos.

§ 2º As ações poderão utilizar meios digitais, redes sociais institucionais, rádio, televisão, materiais impressos, eventos comunitários e outros canais adequados ao perfil da população atendida.

§ 3º As ações previstas neste Capítulo poderão ser realizadas em parceria com municípios, órgãos ambientais, órgãos de saúde pública, instituições de ensino, entidades comunitárias, organizações da sociedade civil, consórcios públicos e demais instituições relacionadas ao saneamento.

Seção V

Das Campanhas em Situações Especiais

Art. 147. O prestador deverá intensificar as ações educativas e de comunicação social em situações que exijam mobilização extraordinária da população.

§ 1º São consideradas situações especiais, entre outras:

I. Escassez hídrica;
II. Racionamento ou rodízio;
III. Contingências operacionais;
IV. Emergências sanitárias;
V. Eventos climáticos extremos.

§ 2º As campanhas deverão orientar os usuários acerca das medidas necessárias para mitigação dos impactos decorrentes dessas situações.

§ 3º As ações voltadas ao uso racional da água poderão ser intensificadas em períodos de estiagem ou de restrição de abastecimento.

Seção VI

Da Avaliação, dos Registros e das Disposições Finais

Art. 148. O prestador deverá avaliar periodicamente a efetividade das ações educativas desenvolvidas e manter registros das campanhas realizadas.

§ 1º A avaliação poderá considerar, entre outros aspectos:

I. Alcance das campanhas;
II. Público atingido;
III. Participação da comunidade;
IV. Indicadores de consumo;

V. Resultados observados na operação dos sistemas.

§ 2º Os registros deverão conter, sempre que possível:

I. Tema da campanha;
II. Período de realização;
III. Público-alvo;
IV. Meios utilizados;
V. Resultados observados.

§ 3º Os resultados obtidos deverão subsidiar o aperfeiçoamento contínuo das ações educativas.

§ 4º O CISAM-REG poderá solicitar informações sobre os programas desenvolvidos e estabelecer indicadores, metas e diretrizes complementares relacionados à educação sanitária, educação ambiental e comunicação socioambiental.

§ 5º As ações previstas neste Capítulo integram a prestação adequada dos serviços públicos de saneamento básico e deverão buscar fortalecer a corresponsabilidade entre prestadores, usuários e poder público na sustentabilidade dos serviços.

CAPÍTULO XXI

DOS HIDRANTES

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 149. Os hidrantes integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água constituem equipamentos de interesse público destinados prioritariamente ao combate a incêndios, às ações de defesa civil e ao atendimento de situações emergenciais, devendo ser implantados, operados e mantidos em conformidade com a legislação aplicável, as normas técnicas vigentes, as exigências do Corpo de Bombeiros Militar, os padrões operacionais do prestador e as determinações do CISAM-REG.

§ 1º Os hidrantes integram a infraestrutura operacional dos sistemas públicos e deverão ser protegidos contra danos, obstruções, interferências e utilizações indevidas.

§ 2º A implantação dos hidrantes deverá observar critérios técnicos relacionados à densidade urbana, uso e ocupação do solo, características das edificações, disponibilidade hidráulica dos sistemas e exigências dos órgãos competentes.

§ 3º Os projetos de expansão dos sistemas e os empreendimentos sujeitos à implantação de infraestrutura de saneamento deverão observar as exigências aplicáveis à instalação de hidrantes.

Seção II

Da Operação, Manutenção e Cadastro

Art. 150. O prestador deverá assegurar que os hidrantes permaneçam permanentemente aptos ao funcionamento, observadas as condições operacionais dos sistemas públicos de abastecimento de água.

§ 1º A operação dos hidrantes para fins de combate a incêndio compete aos órgãos legalmente responsáveis pelas ações de emergência e defesa civil.

§ 2º O prestador deverá manter programa permanente de inspeção e manutenção dos hidrantes instalados em sua área de atuação.

§ 3º As inspeções deverão verificar, no mínimo:

I. Integridade física dos equipamentos;
II. Acessibilidade;
III. Funcionamento hidráulico;
IV. Condições operacionais;
V. Necessidade de reparos ou substituições.

§ 4º Os hidrantes danificados, obstruídos ou inoperantes deverão ser reparados ou substituídos em prazo compatível com sua criticidade operacional.

§ 5º O prestador deverá manter cadastro atualizado dos hidrantes contendo, no mínimo, identificação, localização, situação operacional, histórico de manutenção e registros de inspeção.

§ 6º Sempre que tecnicamente viável, os hidrantes deverão integrar o cadastro técnico georreferenciado dos sistemas públicos operados pelo prestador.

Seção III

Da Utilização dos Hidrantes

Art. 151. A utilização dos hidrantes limita-se às finalidades autorizadas pela legislação e pelas normas operacionais aplicáveis.

§ 1º A utilização excepcional poderá ser autorizada para:

I. Atividades de defesa civil;
II. Situações de calamidade pública;
III. Abastecimento emergencial;
IV. Testes operacionais;
V. Outras hipóteses expressamente autorizadas pelo prestador.

§ 2º Toda utilização excepcional deverá observar procedimentos que assegurem a preservação da qualidade da água, da segurança operacional e da integridade das instalações públicas.

§ 3º O prestador deverá cooperar com os órgãos de combate a incêndios e defesa civil para assegurar a adequada utilização dos hidrantes em situações emergenciais.

Seção IV

Das Vedações e Responsabilidades

Art. 152. É vedada a utilização de hidrantes públicos para finalidades particulares sem autorização expressa do prestador.

§ 1º Também é vedado:

I. Danificar hidrantes;
II. Remover componentes dos equipamentos;
III. Impedir ou dificultar o acesso aos hidrantes;
IV. Realizar manobras não autorizadas;
V. Promover derivações ou conexões clandestinas;
VI. Utilizar hidrantes para abastecimento regular de veículos ou equipamentos particulares sem autorização.

§ 2º Os responsáveis por danos aos hidrantes ou às estruturas associadas responderão pelos custos de reparação, substituição e pelos demais prejuízos causados ao sistema público.

§ 3º A utilização indevida dos hidrantes sujeita o infrator às medidas administrativas, civis e penais cabíveis.

§ 4º Identificadas situações que comprometam o funcionamento dos hidrantes, o prestador deverá adotar medidas imediatas de correção.

Seção V

Da Integração Institucional e das Disposições Finais

Art. 153. O prestador deverá manter cooperação técnica permanente com os órgãos de combate a incêndios, defesa civil e demais instituições competentes para aperfeiçoar a gestão dos hidrantes e a proteção da população.

§ 1º As ações de cooperação poderão contemplar:

I. Compartilhamento de informações;
II. Atualização cadastral;
III. Realização de testes operacionais;
IV. Capacitação técnica;
V. Planejamento da expansão da infraestrutura.

§ 2º Sempre que solicitado pelos órgãos competentes, o prestador deverá disponibilizar informações atualizadas sobre os hidrantes existentes em sua área de atuação.

§ 3º A gestão dos hidrantes deverá integrar os programas de operação, manutenção, segurança operacional e gestão de ativos do prestador.

§ 4º O CISAM-REG poderá editar regulamentação complementar acerca do cadastro, georreferenciamento, manutenção, inspeção, indicadores de desempenho e utilização excepcional dos hidrantes.

CAPÍTULO XXII

DOS DANOS, RESSARCIMENTOS E DA RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 154. Os danos causados à pessoas, bens públicos ou privados, ao meio ambiente ou às infraestruturas urbanas em decorrência da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão ser apurados e tratados na forma desta Resolução.

§ 1º A responsabilidade pela reparação dos danos observará a legislação aplicável, os contratos vigentes e os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, eficiência administrativa e reparação integral dos prejuízos comprovados.

§ 2º A obrigação de recomposição, reparação ou ressarcimento não afasta outras responsabilidades civis, administrativas, ambientais ou penais cabíveis.

Seção II

Dos Danos Causados pelo Prestador e dos Pedidos de Ressarcimento

Art. 155. O prestador responderá pelos danos comprovadamente causados a usuários ou terceiros quando decorrentes de falhas operacionais, execução de obras e serviços, operação inadequada dos sistemas, interrupção indevida dos serviços, vazamentos, extravasamentos ou atos praticados por seus empregados, contratados ou prepostos.

§ 1º A responsabilização dependerá da demonstração do nexo entre o dano alegado e a atuação do prestador.

§ 2º Poderão ser objeto de análise, entre outros:

I. Danos a imóveis;
II. Danos a equipamentos;
III. Prejuízos decorrentes de alagamentos;
IV. Danos causados por rompimentos de redes;
V. Retorno ou extravasamento de esgoto atribuível ao sistema público.

§ 3º Usuários ou terceiros poderão apresentar pedido administrativo de ressarcimento, contendo, sempre que possível, identificação do interessado, descrição dos fatos, data e local da ocorrência, documentos comprobatórios disponíveis e estimativa dos prejuízos alegados.

§ 4º A ausência de documentação complementar não impedirá o protocolo da solicitação quando existirem elementos mínimos para sua análise.

§ 5º O prestador deverá fornecer protocolo de atendimento ao interessado.

Seção III

Da Instrução e Julgamento dos Pedidos

Art. 156. Recebido o pedido de ressarcimento, o prestador deverá instaurar procedimento administrativo para apuração dos fatos e análise da responsabilidade.

§ 1º A instrução poderá compreender:

I. Vistorias;
II. Perícias;
III. Inspeções técnicas;
IV. Análise documental;
V. Diligências complementares.

§ 2º O interessado poderá apresentar informações e documentos adicionais durante a tramitação do procedimento.

§ 3º O prestador deverá proferir decisão motivada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, admitida uma única prorrogação por igual período mediante justificativa fundamentada.

§ 4º A decisão deverá indicar os fatos apurados, as provas consideradas, os fundamentos técnicos adotados e a conclusão alcançada.

§ 5º Reconhecida a responsabilidade do prestador, deverão ser definidos o valor do ressarcimento, a forma de pagamento e o prazo para cumprimento da obrigação.

§ 6º Do indeferimento caberá recurso administrativo no prazo de 15 (quinze) dias úteis, sem prejuízo da posterior submissão da controvérsia ao CISAM-REG e das demais vias legalmente disponíveis.

Seção IV

Dos Danos Causados por Usuários ou Terceiros

Art. 157. Os usuários ou terceiros que causarem danos às infraestruturas dos serviços públicos responderão integralmente pelos prejuízos decorrentes de suas ações ou omissões.

§ 1º Constituem exemplos de danos:

I. Rompimento de redes;
II. Destruição de hidrômetros;
III. Danos a hidrantes;
IV. Perfuração de adutoras;
V. Intervenções não autorizadas nos sistemas;
VI. Obstruções das redes públicas.

§ 2º O responsável deverá ressarcir integralmente os custos de recuperação dos sistemas e demais prejuízos apurados.

§ 3º O prestador poderá promover cobrança administrativa ou judicial dos valores correspondentes aos danos causados.

Seção V

Das Obras, Recomposição Urbana e Recuperação Ambiental

Art. 158. As obras e intervenções executadas pelo prestador deverão observar requisitos de segurança, sinalização, proteção da população, conformidade ambiental e atendimento às exigências dos órgãos competentes.

§ 1º Concluídas as intervenções, o prestador deverá promover a recomposição das áreas afetadas em condições equivalentes ou superiores às existentes anteriormente.

I. § 2º A recomposição poderá abranger:
II. Pavimentação;
III. Passeios públicos;
IV. Meios-fios;
V. Sinalização;
VI. Áreas ajardinadas;
VII. Demais estruturas impactadas pela intervenção.

§ 3º Sempre que necessária à segurança e à trafegabilidade, a recomposição provisória deverá ser executada imediatamente após a conclusão dos serviços.

§ 4º A recomposição definitiva deverá ocorrer, preferencialmente, em até 30 (trinta) dias, salvo impedimento técnico, climático ou administrativo devidamente justificado.

§ 5º As intervenções deverão observar as condicionantes ambientais aplicáveis e, quando houver degradação ambiental, o prestador deverá promover a recuperação das áreas afetadas em prazo compatível com a extensão dos impactos.

Seção VI

Dos Registros, Controle e Disposições Finais

Art. 159. O prestador deverá manter registros atualizados dos danos, pedidos de ressarcimento, recomposições urbanas e medidas de recuperação ambiental realizadas.

§ 1º Os registros deverão conter, no mínimo:

I. Identificação da ocorrência;
II. Localização;
III. Causa do dano;
IV. Responsáveis envolvidos;
V. Providências adotadas;
VI. Custos incorridos.

§ 2º Os registros deverão permanecer disponíveis para fiscalização e auditoria pelo CISAM-REG.

§ 3º O prestador deverá incorporar os procedimentos previstos neste Capítulo aos seus processos de gestão operacional, manutenção, atendimento aos usuários e gestão de riscos.

§ 4º O CISAM-REG poderá estabelecer indicadores regulatórios relativos aos prazos de recomposição, análise de ressarcimentos, ocorrências de danos operacionais e qualidade das recomposições executadas.

§ 5º O descumprimento das obrigações previstas neste Capítulo poderá ensejar medidas fiscalizatórias e sanções regulatórias cabíveis.

CAPÍTULO XXIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Seção I

Das Disposições Gerais e da Integração Normativa

Art. 160. Esta Resolução estabelece as condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pelo CISAM-REG, aplicando-se a todos os prestadores e usuários abrangidos por sua competência regulatória.

§ 1º Os contratos, regulamentos, normas operacionais e demais instrumentos relacionados aos serviços deverão observar as disposições desta Resolução.

§ 2º As disposições desta Resolução possuem caráter complementar à legislação federal, estadual e municipal aplicável aos serviços de saneamento básico.

§ 3º A interpretação desta Resolução deverá observar os princípios da universalização, continuidade dos serviços, proteção dos usuários, sustentabilidade econômico-financeira, segurança operacional, proteção da saúde pública, proteção ambiental e modicidade tarifária.

§ 4º Aplicam-se subsidiariamente, entre outras normas pertinentes:

I. A Lei Federal nº 11.445/2007;
II. A Lei Federal nº 14.026/2020;
III. O Código de Defesa do Consumidor;
IV. As Normas de Referência da ANA;
V. A legislação ambiental aplicável;
VI. A legislação sanitária vigente.

§ 5º As dúvidas de interpretação poderão ser submetidas ao CISAM-REG para manifestação regulatória, observados os procedimentos administrativos aplicáveis.

Seção II

Das Normas Complementares e da Adequação dos Prestadores

Art. 161. O CISAM-REG poderá editar normas complementares destinadas à operacionalização, execução e aperfeiçoamento desta Resolução.

§ 1º As normas complementares poderão disciplinar, entre outros temas:

I. Contratos e instrumentos padronizados;
II. Padrões técnicos e operacionais;
III. Procedimentos de fiscalização;
IV. Metodologias tarifárias;
V. Indicadores regulatórios;
VI. Procedimentos administrativos;
VII. Padrões de qualidade;
VIII. Sistemas de informação.

§ 2º As normas complementares integrarão esta Resolução para todos os efeitos regulatórios.

§ 3º Os prestadores deverão adequar seus regulamentos internos, contratos, procedimentos operacionais, sistemas de informação e instrumentos comerciais às disposições desta Resolução, observados os cronogramas e prazos estabelecidos pelo CISAM-REG.

§ 4º As adequações deverão priorizar a proteção dos usuários, a continuidade dos serviços, a conformidade regulatória e a eficiência operacional.

§ 5º Os prestadores deverão manter registros e bases de dados compatíveis com os requisitos desta Resolução, possibilitando fiscalização regulatória, monitoramento de indicadores, rastreabilidade das decisões, acompanhamento da prestação dos serviços e atendimento às exigências de transparência.

Seção III

Das Disposições Transitórias e dos Casos Omissos

Art. 162. Os contratos, regulamentos e procedimentos vigentes na data de publicação desta Resolução permanecerão aplicáveis naquilo que não conflitarem com suas disposições.

§ 1º As disposições incompatíveis deverão ser adequadas pelos prestadores nos prazos estabelecidos pelo CISAM-REG.

§ 2º Os processos administrativos em andamento permanecerão regidos pelas normas vigentes à época de sua instauração, salvo quando a aplicação desta Resolução resultar em condição mais favorável ao usuário.

§ 3º As situações não disciplinadas expressamente nesta Resolução e os casos omissos serão decididos pelo CISAM-REG à luz da legislação aplicável, das Normas de Referência da ANA e dos princípios regulatórios do saneamento básico.

§ 4º As decisões proferidas pelo CISAM-REG poderão consolidar entendimentos regulatórios para casos futuros semelhantes, observado o interesse público e a proteção dos usuários.

Seção IV

Das Revogações e da Vigência

Art. 163. Fica revogada, a partir de 20 de maio de 2027, a Resolução Normativa CISAM-REG nº 01/2017.

§ 1º O CISAM-REG promoverá periodicamente a consolidação de sua regulamentação com vistas à simplificação normativa, segurança jurídica, transparência regulatória e melhoria do ambiente regulado.

§ 2º Esta Resolução entra em vigor em 20 de maio de 2027.

§ 3º Os prazos de adaptação previstos nesta Resolução não impedem a aplicação imediata das disposições destinadas à proteção dos usuários, à segurança operacional e ao exercício das competências regulatórias e fiscalizatórias do CISAM-REG.

§ 4º A partir de sua vigência, esta Resolução constitui o instrumento normativo de referência para as condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pelo CISAM-REG.

Capinzal, 05 de outubro de 2026

CISAM-REG
Assinado de forma digital por Carlos Eduardo Valentin da Costa
Dados: 2026.10.05 14:58:32 -03'00'

Carlos Eduardo Valentin da Costa
Presidente da CREFISBA

CISAM-REG
Assinado de forma digital por Matheus Pinheiro Massaut
Dados: 2026.10.05 15:00:41 -03'00'

Matheus Massaut
Diretor de Regulação e Fiscalização