

PORTARIA AGEMS Nº 232, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022.

Revogam-se as disposições das Portarias Agepan nºs 147/2017, 148/2017, 150/2017 e 158/2018 e estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela AGEMS.

O **Diretor-Presidente** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – **AGEMS**, com base nas atribuições que lhe são conferidas no art. 4º, inciso I, alínea “g” da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, e no art. 19, inciso I do Decreto Estadual nº 15.796, de 27 de outubro de 2021,

Considerando as competências da AGEMS de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa e de Concessão celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios, e

Considerando a deliberação da Diretoria Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória nº 054, de 12 de dezembro de 2022.

R E S O L V E:

TÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Portaria destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela AGEMS e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

Art. 2º À AGEMS compete fiscalizar o cumprimento desta Portaria.

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

CAPÍTULO I DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

Seção A Da Competência do Prestador de Serviços

Art. 3º Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a execução das obras e instalações necessárias; a operação, ampliação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; o esgotamento, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários; a medição dos consumos; a disposição final ambientalmente adequada de resíduos sólidos dos serviços de saneamento básico; o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores; e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Portaria, observados os planos de saneamento e os contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços.

§ 1º Aplica-se ao caput os serviços prestados diretamente por órgão municipal ou por serviço autônomo, cuja prestação não é objeto de contrato de programa ou de concessão.

§ 2º A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverá estar articulada com as políticas públicas de desenvolvimento urbano e regional, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de recursos hídricos, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social, voltadas para a melhoria da qualidade de vida da população sul-mato-grossense.

Art. 4º O prestador de serviços é responsável pela prestação adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, eficácia, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, universalização, cortesia na prestação dos serviços e de transparência nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

Seção B

Das Obras e Danos aos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário

Art. 5º A ampliação da infraestrutura dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário ocorrerá das seguintes formas:

I – Por investimentos do PRESTADOR DE SERVIÇOS/TITULAR conforme previsão do Plano de Investimentos atrelado aos contratos de programa ou concessão e, ou, conforme a previsão do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB);

II – Pela conversão de povoados, vilas e outros tipos aglomeração humana em bairros ou distritos da área urbana, realizada formalmente e exclusivamente pelo TITULAR;

III – Por investimentos de empreendimentos de incorporação e parcelamento solo, realizados às expensas destes.

§ 1º Caso o projeto seja para atendimento do interesse público, ou necessário para a expansão dos serviços e sejam previamente autorizados pela AGEMS e/ou pelo titular, serão incorporados a uma conta gráfica contábil, e poderão ser objeto de revisão tarifária.

§ 2º As despesas correrão por conta do interessado inclusive no tocante a liberação e legalização fundiária das áreas necessárias à implantação e operação dos projetos e licenciamento ambiental.

Art. 6º O prestador de serviços deverá, nas fases de elaboração dos projetos e execução das obras, obter todas as licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas que assegurem integral solidez e segurança à obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

Art. 7º As redes de distribuição de água e de coleta de esgotos sanitários e seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá requerer do titular dos serviços as desapropriações e instituições de servidão e, após sua declaração de utilidade pública pelo titular, seja mediante processo administrativo ou por intermédio de ação judicial, arcará com o pagamento das indenizações correspondentes.

Art. 8º Deverá o prestador dos serviços providenciar a adequada sinalização dos locais de serviços programados, comunicando com antecedência de 05 (cinco) dias úteis, inclusive, aos órgãos de trânsito competentes, a fim de resguardar a segurança do tráfego de veículos e pedestres.

§ 1º Após o término das obras, o prestador de serviços deverá criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres, de forma que as vias estejam em perfeitas e adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas de cada município.

§ 2º No caso de obras emergenciais, o comunicado aos órgãos de trânsito competentes deverá ser feito imediatamente, não podendo ultrapassar a 01 (uma) hora do conhecimento da ocorrência pelo prestador de serviços.

§ 3º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis, para que a população tenha conhecimento das vias que serão interrompidas e das obras e manutenções programadas.

§ 4º O prestador de serviços, fica responsável pela ampla divulgação com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas para que a população tenha conhecimento da interrupção dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta e/ou tratamento de esgotos, por conta das obras e manutenções programadas.

Art. 9º Nos serviços que impliquem a demolição total ou parcial de muros e/ou passeios e na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela execução e recomposição no prazo de 05 (cinco) dias úteis, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantida em qualidade compatível com o muro, passeio e/ou pavimento anterior, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

§ 1º A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade, desde que os danos ocasionados tenham sido exclusivamente no local das obras.

§ 2º Sendo constatado danos em locais adversos ao local das obras, mesmo que os serviços tenham sido solicitados pelo usuário em particular, a responsabilidade da restauração de muros, passeios e revestimentos, será do prestador de serviços.

Art. 10 A implantação de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em logradouros cujos greides não estejam definidos só será permitida com a autorização do titular dos serviços de acordo com o padrão de recobrimento mínimo das tubulações estabelecido pelo prestador de serviços ou titular.

Sistema	Local de implantação	Recobrimento mínimo da tubulação (m)
Água	Passeio	0,60
	Via	1,20
Esgoto	Passeio	0,90
	Via	1,20

§ 1º O prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações, tampas de poços visita e dispositivos de manobra/operação tornarem-se tecnicamente inadequadas ou representarem um empecilho à execução ou manutenção da pavimentação da via.

§ 2º No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados, e devem ser submetidos à análise do prestador de serviços que terá o prazo de até 30 (trinta) dias úteis para analisar e emitir parecer.

Art. 11 Não serão de responsabilidade do prestador de serviços as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por empresas ou órgãos da Administração Pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais.

§ 1º No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados, e devem ser submetidos à análise do prestador de serviços que terá o prazo de até 30 (trinta) dias úteis para analisar e emitir parecer.

§ 2º Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão reparados pelo prestador de serviços, assegurado o direito de regresso contra o causador do dano, desde que provada a culpa ou dolo em processo administrativo.

Seção C

Dos Projetos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Condomínios, Conjuntos Habitacionais, Loteamentos, Vilas e outros a serem integrados aos Sistemas Públicos

Art. 12 Em empreendimentos privados, e no caso de loteamentos e conjunto habitacionais públicos previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade técnica e econômico financeira.

Parágrafo único. Constatada a viabilidade técnica e econômico financeira, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para a interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 13 O prestador de serviços poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de loteamentos públicos não previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico desde que comprovada sua viabilidade técnica e econômica financeira, e ainda através de documento específico que garanta a eventual substituição deste por outro investimento de responsabilidade do prestador de serviços dentro do Plano Municipal de Saneamento Básico.

Art. 14 O prestador de serviços, após aprovação do projeto, fornecerá a autorização para início da execução das obras e dos serviços, mediante solicitação do interessado, que serão realizadas de acordo com as normas em vigor.

Art. 15 As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e poderão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços e demais órgãos competentes.

§ 1º O interessado somente poderá executar as obras e serviços se autorizado pelo prestador de serviços, e mediante aviso prévio do início das mesmas com, no mínimo, 30 (trinta) dias úteis de antecedência.

§ 2º Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados e/ou com o próprio prestador.

Art. 16 As interligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão realizadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata esta seção terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais regulamentares vigentes.

Art. 17 O prestador de serviços poderá elaborar projetos, mediante pagamento pelos interessados das despesas correspondentes, caso haja conveniência para os mesmos.

Art. 18 As edificações ou grupamento de edificações, situadas internamente em cota:

I – Superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água, deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II – Inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário, deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva, podendo o prestador de serviços assumir a operação do equipamento, mediante contrato.

Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados e não compõe os custos operacionais do prestador, para fins de reequilíbrio ou revisão tarifária.

Art. 19 Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporadores.

Parágrafo único. O interessado deverá solicitar nova viabilidade técnica respeitando as diretrizes do prestador de serviços, e obedecendo os artigos 12 a 18 desta Seção.

TÍTULO III DOS PRODUTOS, SERVIÇOS, PREÇOS E PRAZOS

CAPÍTULO I DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Seção A Áreas Urbanas e Distritos

Art. 20 São de responsabilidade do prestador, os serviços de abastecimento de água do imóvel a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, a partir da caixa de inspeção externa, situada no passeio público ou na testada do imóvel, até a rede pública coletora de esgotos sanitários, inclusive.

§ 1º As instalações das unidades usuárias de água e esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e/ou da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

§ 2º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, além de responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres.

§ 3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e instalação do abrigo de proteção, conforme normas do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá adquirir e instalar o padrão de ligação de água, repassando os custos ao usuário, conforme procedimento interno adotado.

§ 5º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou por sua má utilização.

§ 6º O prestador deverá monitorar o Índice de Qualidade da Água – IQA e encaminhar à AGEMS mensalmente o relatório detalhado, por regional e por município, no prazo de até 30 (trinta) dias após a apuração mensal.

Art. 21 O prestador de serviços poderá fornecer água de reuso para fins de usos múltiplos.

§ 1º As hipóteses de fornecimento deverão atender às legislações relacionadas ao meio ambiente, aos recursos hídricos e à saúde pública.

§ 2º As receitas auferidas com o fornecimento de água de reuso deverão contribuir para a modicidade tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, como receitas acessórias ao processo de revisão tarifária, devendo ser contabilizadas em separado, a fim de compor, quando solicitado, o montante de recursos auferidos.

Seção B **Áreas Rurais**

Art. 22 Compreendem as áreas rurais, os assentamentos, aldeias, sítios, chácaras, fazendas que não estejam situados no território correspondente as áreas urbanas e distritos, conforme estabelecido pelas normas municipais

Art. 23 Serão de responsabilidade do prestador, observados os contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação, os serviços de abastecimento de água do imóvel, ou conjunto de economias, a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, em que poderão ser adotadas soluções alternativas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto.

§ 1º As instalações das unidades usuárias de água e esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, e/ou do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

§ 2º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, ou conjunto de economias, situadas além do ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, além de responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres.

§ 3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços poderá adquirir e instalar o padrão de ligação de água, repassando os custos ao usuário, conforme procedimento interno adotado.

§ 5º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou por sua má utilização.

Art. 24 O prestador de serviços poderá fornecer água potável ou de reuso para fins de usos múltiplos, de acordo com a necessidade e uso.

§ 1º As hipóteses de fornecimento deverão atender às legislações relacionadas ao meio ambiente, aos recursos hídricos e à saúde pública.

§ 2º As receitas auferidas com o fornecimento de água de reuso deverão contribuir para a modicidade tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, como receitas acessórias ao processo de revisão tarifária, devendo ser contabilizadas em separado, a fim de compor, quando solicitado, o montante de recursos auferidos.

CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Seção A Dos Tipos de Atendimento ao Usuário

Art. 25 O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, em todos municípios operados, com número de escritórios de atendimento do atendimento ao usuário, presenciais, adequados ao número da população da área urbana e às necessidades de seu mercado, por meio do quantitativo de funcionários, devidamente identificados, uniformizados e capacitados, com equipamentos, acessíveis a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o encaminhamento de suas solicitações, reclamações e denúncias.

§ 1º Nas localidades, distritos, assentamentos e áreas rurais, em que o prestador de serviço não dispuser de meios para realizar o atendimento comercial, na modalidade presencial, ou de registro de reclamações e/ou denúncias deverá disponibilizar informações sobre o local e meios que possibilitem o atendimento ao cidadão, com estrutura que garanta a qualidade do atendimento.

§ 2º Os escritórios do prestador de serviços deverão contar com disponibilidade de assentos, sanitários, oferta de água potável aos usuários, estando os equipamentos em bom estado de conservação.

§ 3º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento sem custo aos usuários, por telefone, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação, denúncia ou solicitação apresentada ser registrada, numerada e gravada, com uso de sistema informatizado, permitindo o acompanhamento de sua demanda, com registro de protocolo e informação ao usuário, e envio ao e-mail ou número de celular, como desejado pelo cliente durante o atendimento.

§ 4º Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Portaria, do Código de Defesa do Consumidor, cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade, tabela com os prazos e valores dos serviços cobráveis, bem como os critérios para faturamento, e informativo sobre procedimentos e contatos da ouvidoria do prestador de serviço e da ouvidoria da AGEMS.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter em todos os escritórios de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 05 (cinco) dias úteis, para resposta, podendo esta ser realizada pela internet, quando informado o e-mail, por carta registrada com aviso de recebimento, quando deixado o endereço, ou por mensagem eletrônica, de acordo com cadastro do usuário ou contato informado pelo mesmo durante o atendimento.

§ 6º O prestador de serviços deverá dispor de canal de atendimento *online*, que permita ao usuário registrar reclamação, elogio, solicitação ou denúncia, observando as formas de resposta descritas no parágrafo anterior e a emissão de protocolo, conforme descrito no § 3º.

§ 7º Todas as formas de comunicação realizadas por parte do prestador de serviços (orais ou escritas) devem ser de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 8º A reclamação, solicitação e denúncia não presencial feita pelo usuário será gravada pelo prestador de serviço.

§ 9º O prestador de serviços é obrigado a registrar a reclamação independentemente de o contato ter sido realizado pelo titular.

§ 10º O consumidor pode, a qualquer tempo, cadastrar o cônjuge ou companheiro junto à distribuidora, ou atualizar seus dados, fornecendo os documentos das alíneas "a" e "b" do inciso II do art. 79.

§ 11º O disposto neste artigo não se aplica às obrigações de pagamento decorrentes da prestação do serviço público de distribuição, as quais somente podem ser exigidas pela distribuidora do titular das instalações.

§ 12º Ao final do atendimento, o prestador deverá disponibilizar pesquisa de satisfação do atendimento, preferencialmente, com a adoção da metodologia *Net Promoter Score (NPS)* na gradação de 0 a 10 (sendo zero a menor nota e dez a maior nota).

Art. 26 O prestador de serviços deverá disponibilizar Ouvidoria para atendimento ao usuário, de segunda a sexta-feira em horário comercial.

Parágrafo único. O número do telefone da Ouvidoria do prestador, em maior destaque, e da Ouvidoria da AGEMS, deverão constar em todas as faturas de água e esgoto, com a menção: "Ao entrar em contato com a Ouvidoria da AGEMS, tenha em mãos o número do protocolo registrado na Ouvidoria da SANESUL".

Art. 27 O prestador de serviços detalhará o procedimento referente ao atendimento pela Ouvidoria, no qual deverá constar a seguinte sequência:

I – Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação, ou reclamação, feita através do SAC, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o usuário poderá contatar a Ouvidoria do prestador de serviços, que fará a apuração dos fatos, encaminhando conforme o caso;

II – A Ouvidoria do prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, em até 30 (trinta) dias úteis, as providências adotadas quanto às solicitações, denúncias e reclamações recebidas, cientificando-o sobre a possibilidade de registrar reclamação ou denúncia junto a Ouvidoria da AGEMS, caso persista a discordância;

a) O prazo pode ser prorrogável em igual período, uma única vez.

III – vencido o prazo de resposta da Ouvidoria do prestador de serviços, caso não haja resposta ou permanecendo discordância ou insatisfação em relação às providências, o usuário poderá registrar sua manifestação na Ouvidoria da AGEMS, apresentando o protocolo da ouvidoria do prestador de serviços, sempre que possível; e

IV – A Ouvidoria da AGEMS, após registrar a manifestação do usuário, entrará em contato com o prestador de serviços que deverá, prontamente, disponibilizar à AGEMS toda a documentação relativa ao tratamento dado à demanda e ao usuário, para avaliação, tratativas e encaminhamentos, de acordo com prazos e procedimentos estabelecidos pela AGEMS.

Art. 28 O prestador deverá possuir página na internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

I – Todos os canais de atendimento disponíveis aos usuários, os horários de atendimento e os serviços disponíveis em cada canal;

II – Portaria AGEMS com a homologação das tarifas vigentes;

III – Indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, e para pedido de consumo final;

IV – Indicação dos documentos e requisitos necessários para solicitação de inclusão na tarifa Residencial Social;

V – Tabela de serviços, homologada pela AGEMS, com valores, unidades de medida e prazos máximos para o atendimento;

VI – Obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico, sem custo ao usuário;

VII – Formulário para encaminhamento de solicitação, reclamação de serviços, denúncias;

VIII – Modelo de contrato de adesão;

IX – Cópia desta Portaria;

X – Cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários;

XI – Material de Educação Ambiental sobre a utilização da água fornecida, os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, o uso adequado das instalações sanitárias, o prazo para ligação à rede de esgoto quando esta estiver disponível aos usuários, bem como outras orientações que entender necessárias;

XII – Informativo sobre a necessidade de atualização dos dados cadastrais, os canais de atendimento e os documentos necessários para a sua realização;

XIII – O site da AGEMS e os canais de atendimento da Ouvidoria; e

XIV – Suspensões programadas no fornecimento, para obras ou manutenções.

Art. 29 O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito ou por meio eletrônico de acordo com contato(s) cadastrado(s) pelo usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, sobre as providências adotadas quanto às solicitações, denúncias e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação, denúncia ou reclamação pelo usuário.

§ 2º Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

§ 3º Por opção do usuário, o registro da reclamação ou denúncia poderá ser reaberto, através do protocolo de atendimento, no qual o prestador terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para sua manifestação.

§ 4º Na ocorrência da reabertura da reclamação ou denúncia, o usuário fica impedido de registrar reclamação na Ouvidoria da AGEMS, até que encerre o prazo da reabertura citada no parágrafo anterior.

Art. 30 Compete ao prestador de serviços manter registro atualizado das reclamações, denúncias e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

§ 1º O usuário poderá acompanhar, nos diversos canais de atendimento integrados, todas as suas demandas, por meio de registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico.

§ 2º O usuário terá o direito de acesso ao histórico de suas demandas, sem ônus.

§ 3º O histórico das demandas a que se refere o § 1º:

I – Será enviado ao usuário, mediante solicitação, no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contado da data da solicitação, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário; e

II – Conterá todas as informações relacionadas à demanda, incluído o conteúdo da resposta do fornecedor, sem ônus.

§ 4º Quando se tratar de chamada telefônica, a manutenção da gravação da chamada efetuada para o SAC é obrigatória, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contado da data do atendimento.

§ 5º Durante o prazo de que trata o parágrafo anterior, o consumidor poderá requerer acesso ao conteúdo da chamada efetuada.

§ 6º O registro do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou da entidade fiscalizadora pelo prazo mínimo de 02 (dois) anos, contado da data de resolução da demanda.

Art. 31 O prestador de serviços deverá disponibilizar acessibilidade universal e atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações, bem como pessoas com transtorno espectro autista.

Seção B Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 32 Ficam estabelecidos nesta Portaria, e no Termo de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário, os seguintes direitos dos usuários:

I – Receber do prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

II – Ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos;

III – Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência, em dinheiro ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, por escolha do usuário, em até 30 (trinta) dias.

IV – Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 06 (seis) horas, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;

V – Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros;

VI – Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços através de rádio e jornal, bem como através das redes sociais, site e aplicativo, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

VII – As interrupções emergenciais sejam divulgadas logo em seguida à constatação, nas redes sociais, no site, no aplicativo e em mensagens eletrônicas do atendimento telefônico de SAC;

VIII – Ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

IX – Receber do Município, do Prestador de Serviços e da AGEMS todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos, respeitada a legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e acesso à informação;

X – Receber do Prestador de Serviços as informações necessárias à utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XI – Ser notificado, na fatura, sobre débitos existentes e responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;

XII – Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 06 (seis), no mínimo, disponibilizadas pelo prestador de serviços, distribuídas ao longo do mês;

XIII – Receber a fatura, conforme opção do usuário, em versão impressa ou eletrônica, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento ou, quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;

a) receber gratuitamente o código de pagamento ou outro meio que viabilize o pagamento da fatura, de forma alternativa ao serviço cobrado de emissão da segunda via, seja por meio de mensagem eletrônica, site ou aplicativo do prestador de serviço.

XIII – Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias;

XIV – Receber do prestador de serviços, na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;

XV – Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a demanda apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de todos os procedimentos e evidências desde o registro à resposta final;

XVI – Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilitem, de forma integrada e organizada, a emissão de suas faturas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias;

XVII – Ser comunicado, por escrito (e-mail, mensagem eletrônica ou outro meio acessível e acordado com o usuário), no prazo de até 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas para a solução das reclamações recebidas;

XVIII – Ser informado, na fatura, sobre a existência de débitos;

XIX – Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste, reequilíbrio ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência;

XX – Receber do prestador de serviços em abril de cada ano, declaração de quitação anual de débitos relativos aos serviços prestados ao usuário, no exercício anterior;

XXI – Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável ou de erro atribuível ao usuário, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;

a) O ressarcimento deve ser escolhido pelo usuário, em moeda corrente em depósito bancário, cheque ou em créditos na fatura a ser emitida após a constatação, em até 30 (trinta) dias;

b) O ressarcimento deve ser acrescido de atualização monetária pelo IPCA e juros de 1% (um por cento) ao mês;

XXII – Receber a devolução no prazo de 30 (trinta) dias dos valores pagos em duplicidade pelo usuário, contados da informação do usuário ao prestador de serviços, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Parágrafo único. Também se configuram como direitos dos usuários as obrigações do prestador de serviços que impactem diretamente seus usuários.

Art. 33 Ficam estabelecidos nesta Portaria os seguintes deveres dos usuários:

I – Prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, bem como mantê-lo atualizado, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena de aplicação das sanções previstas na legislação vigente;

II – Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto nesta Portaria e consoante com as tarifas vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

III – Informar ao prestador de serviços a ocorrência de vazamento externo e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

IV – Levar ao conhecimento do município, da AGEMS ou do prestador de serviços, das irregularidades que porventura tenha conhecimento, referentes à prestação dos serviços;

V – Comunicar à AGEMS ou ao município, os atos ilícitos ou irregulares porventura praticados pelo prestador de serviços ou seus prepostos na execução dos serviços prestados;

VI – Comunicar ao prestador de serviços sobre mudança de categoria do imóvel ou quando deixar de ser usuário dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em de uma determinada unidade, cuja matrícula seja residencial, comercial, ou qualquer outra categoria;

VII – Contribuir para a permanência das boas condições dos sistemas e dos bens públicos, por intermédio dos quais são prestados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e os serviços complementares;

VIII – Cumprir esta portaria e o regulamento específico para despejos industriais, inclusive as normas do Regulador, bem como a legislação que disciplina a matéria;

IX – Responder na forma da lei, perante o prestador de serviços, pelos danos materiais ou pessoais causados em decorrência da má utilização de suas instalações;

X – Consultar o prestador de serviços, anteriormente à instalação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário;

XI – Solicitar ao prestador de serviços qualquer alteração que pretenda fazer no ponto de entrega da água potável ou no de coleta de esgotamento sanitário;

XII – Autorizar a entrada de prepostos do prestador de serviços, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando para que possam ser executados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou os serviços complementares, podendo

inclusive, instalar e/ou inspecionar os equipamentos necessários à sua prestação, bem como realizar a leitura de medidores instalados em locais sem livre acesso;

XIII – Manter as instalações internas, tais como caixa de água, tubulações e conexões, dentre outras, sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas;

XIV – Averiguar qualquer vazamento de água existente nas instalações internas e se responsabilizar pelo aumento de consumo decorrente de vazamento, bem como as providências para o conserto, reparando-o imediatamente;

XV – Comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria ou furto no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres;

XVI – Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações, equipamentos e caixa d'água) da unidade usuária, de acordo com as normas e procedimentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), prestador de serviços e outros órgãos competentes;

XVII – Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres;

XVIII – Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

XIX – Atender aos padrões e modelos estabelecidos pelo prestador de serviços para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário;

XX – Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor, contribuindo para a permanência das boas condições dos sistemas bens públicos e responsabilizando-se pelas avarias cometidas no sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário,

XXI – Não derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel;

XXII – Não despejar águas pluviais e esgoto industrial na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços;

XXIII – A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser alimentada por outras fontes;

XXIV – A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário;

XXV – Buscar na AGEMS, a mediação e solução de conflitos, em última instância na esfera administrativa, para os conflitos existentes entre o prestador de serviços e o usuário;

XXVI – Participar da Pesquisa de Satisfação do Usuário, a ser apresentada pela AGEMS e comunicada pelo prestador de serviço, por meio de faturas, redes sociais, site, mensagem eletrônica, aplicativo ou pelas Contas e faturas de água e esgoto;

XXVII – Manter atualizado os dados cadastrais junto ao prestador de serviços e manifestar sobre a concordância ou não, de forma escrita, das cobranças efetuadas em suas contas e/ou faturas de consumo.

a) prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, bem como mantê-lo atualizado, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena de aplicação das sanções previstas na legislação vigente.

Art. 34 Os direitos e deveres dispostos nesta Portaria não excluem outros estabelecidos na regulação da AGEMS e na legislação vigente.

Art. 35 Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido, exceto quando oriundos de culpa exclusiva do usuário, fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da comprovação do dano, gerado por conduta do prestador de serviço não albergada pelas causas excludentes constantes do *caput* do presente artigo.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados prescreve em 05 (cinco) anos, contados da ocorrência do fato gerador.

Art. 36 Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à AGEMS, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

CAPÍTULO III DOS VALORES E PRAZOS DE SERVIÇOS

Art. 37 Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 39.

I – Em área urbana:

- a) para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão de água, até 02 (dois) dias úteis e esgoto, 07 (sete) dias úteis;
- b) até 02 (dois) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas; e
- c) para a ligação de água, até 05 (cinco) dias úteis e esgoto 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II – Em área rural:

- a) até 04 (quatro) dias úteis para a vistoria e orientação das instalações de montagem do padrão;
- b) até 03 (três) dias úteis para aprovação das instalações, após comunicado do usuário de que as mesmas se encontram concluídas; e
- c) até 07 (sete) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1º A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 44, § 1º, alíneas "e", "f" e "h".

§ 2º Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

I – O usuário não apresentar as informações que lhe couber;

- II – Não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente, quando for o caso;
- III – Não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos, quando for o caso;
- IV – Por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior;
e
- V – Houver irregularidades constatadas nas instalações de responsabilidade dos usuários.

- a) havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado em até 24 (vinte e quatro) horas, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação;
- b) os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

3º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias, incluindo forma de contato com o prestador de serviços, para esclarecer dúvidas sobre o motivo ou as providências a serem adotadas.

§ 4º Na hipótese do § 3º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deverá solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

§ 5º Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§ 6º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 02 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

Art. 38 Não sendo possível efetuar a ligação de água e/ou de esgoto na rede pública, o interessado deverá ser informado, por escrito, por mensagem eletrônica em contato cadastrado pelo usuário ou por meio de contato telefônico com gravação em até 02 (dois) dias úteis da data do pedido de ligação sobre a necessidade de desenvolvimento de projeto específico para atendimento, e o prazo para entrega do orçamento.

Parágrafo único. As obras serão executadas pelo prestador de serviços ou terceiro por ele contratado.

Art. 39 O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para até 500 metros e 45 (quarenta e cinco) dias úteis para aquelas superiores a 500 metros, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, sobre o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 46, quando:

- I – Inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;
- II – A rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações;
- III – Quando estiver fora da área abrangida no Plano Municipal de Saneamento Básico; e

IV – Quando estiver fora do prazo previsto no plano de investimentos aprovado pelo Poder Concedente, conforme contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços.

Art. 40 O prazo para execução de novas redes de água e esgotos, adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, para atendimento em áreas que necessitem das mesmas, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 41 O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Portaria.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", disponibilizada, pelo prestador de serviços, aos interessados de forma visível e acessível, de acordo com o estabelecido no artigo 28, incluindo escritórios de atendimento presencial e aplicativo

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

§ 3º A Tabela de Preços e Prazos de Serviços será revisada ordinariamente a cada 03 (três) anos, ou extraordinariamente sempre que justificável, e anualmente serão aplicados os índices de reajustes anuais, pelo IPCA conforme datas-bases, previstas nos Contrato de Programa.

TÍTULO IV DAS LIGAÇÕES E INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

CAPÍTULO I DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 42 Salvo as situações excepcionadas nesta Portaria, toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

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

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

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

§ 4º A instalação hidráulica predial urbana, ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes alternativas.

§ 5º A instalação hidráulica predial prevista no § 4º deste artigo constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água da prestadora e finaliza no reservatório de água potável do usuário.

§ 6º Quando disponibilizada rede pública de esgotamento sanitário, o usuário estará sujeito aos pagamentos previstos, sendo-lhe assegurada a cobrança de um valor mínimo de utilização dos serviços, ainda que a sua edificação não esteja conectada à rede pública.

§ 7º O pagamento de taxa ou de tarifa, conforme § 6º, não isenta o usuário da obrigação de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário, a fim de assegurar a saúde pública e o descumprimento dessa obrigação sujeita o usuário ao pagamento de multa e demais sanções previstas na legislação, ressalvados os casos de reuso e de captação de água de chuva, nos termos do regulamento.

§ 8º O prazo para o usuário suas edificações à rede de esgotos, é de até 12 (doze meses), a contar da disponibilidade, sob pena de o prestador do serviço realizar a conexão mediante cobrança do usuário.

Art. 43 A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a declaração de que:

I – O imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;

II – O imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;

III – O imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário; e

IV – O imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

§ 1º O prestador de serviços deve verificar se, nas situações em que o imóvel não é atendido pelos sistemas públicos de água e/ou esgotos, trata-se de imóvel factível ou potencial de ligação.

§ 2º Imóveis factíveis e potenciais serão cadastrados pelo prestador de serviços, exclusivamente para fins estatísticos, imediatamente após a entrada em operação das redes de água e/ou esgoto, de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 44 O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo direitos e obrigações, por meio de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º O usuário deverá ser informado sobre as categorias disponíveis e classes de consumo, de acordo com o enquadramento, inclusive quanto à Tarifa Residencial Social e outros benefícios disponíveis e vigentes às categorias;

a) O atendente deverá informar sobre a documentação necessária para enquadrar na categoria mais conveniente para o usuário.

§ 2º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto pelo interessado mediante a solicitação de emissão da Ordem de Serviço (OS) de levantamento para implantação de ligação ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o

Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação. Caso o usuário não possua os documentos, deverá assinar Termo de Responsabilidade pelo Imóvel. Este Termo de Responsabilidade pelo Imóvel será emitido pelo Prestador de Serviços.

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de suspensão da prestação dos serviços nos termos desta Portaria e do Contrato de Adesão;

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

e) instalar em locais apropriados e de livre acesso, caixas destinadas à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas do prestador de serviços;

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

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

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

§ 3º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/ligação.

§ 4º O prestador de serviços deverá disponibilizar ao usuário cópia do contrato de adesão, no ato do pedido de ligação ou alteração, por forma impressa ou digital, conforme opção do usuário, para que o usuário dê a anuência quanto as cobranças a ele imputadas e à categoria cadastrada.

§ 5º As ligações podem ser temporárias, definitivas ou de áreas com restrições de ocupação.

Art. 45 O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador, cujos imóveis sejam de responsabilidade do mesmo usuário solicitante;

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

I – Que não seja decorrente de fato originado pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – Não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes do artigo 42, § 3º desta Portaria;

III – Pendente em nome de terceiros.

§ 2º As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão, desde que o responsável solicitante comprove:

a) a aquisição, por qualquer título, de fundo de comércio ou estabelecimento comercial, industrial ou profissional, feita por pessoa jurídica, à exceção das pessoas jurídicas de direito público e demais excludentes definidas na legislação aplicável; e

b) a continuidade na exploração da atividade econômica, com a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente da classificação da ligação e demais instalações.

Art. 46 Para que as ligações possam ser realizadas deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I – Serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 58; e

II – Haver necessidade de readequação ou expansão da rede pública.

Parágrafo único. O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento não estiver previsto no Plano Municipal de Saneamento Básico e no Plano de Investimentos do prestador de serviços, aprovado pelo Poder Concedente, referente à delegação dos serviços, respeitando os respectivos prazos estabelecidos nos mesmos.

Art. 47 Efetivada a ligação de água e/ou de esgoto, o usuário será orientado sobre o disposto nesta Portaria, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato de adesão.

Art. 48 As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Parágrafo único. O consumo de água realizado através das ligações citadas no *caput* deste artigo deve ser, obrigatoriamente, medido por hidrômetro.

Art. 49 Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença ou documento similar expedido pelo órgão municipal competente.

Art. 50 O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do imóvel com o logradouro público, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

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

§ 2º Havendo conveniência técnica e observados os padrões do prestador de serviços, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

§ 3º O hidrômetro deverá estar livre e desobstruído para fins de leitura e inspeção.

CAPÍTULO II DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

Seção A Das Ligações Temporárias

Art. 51 Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 52 No pedido de ligação temporária, o interessado declarará o prazo desejado de duração da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido obrigatoriamente por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 06 (seis) meses, a contar da data de ligação ao sistema público de abastecimento de água, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

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

§ 3º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 53 O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 03 (três) ciclos completos de faturamento.

I – Havendo a antecipação de pagamento, ao término do período de duração da ligação ou no pedido de desligamento antes do final do contrato, o prestador de serviços deverá realizar a medição do consumo efetivamente realizado e a forma de cobrança se dará conforme segue:

a) caso constate-se valores pagos a maior, a devolução se dará por meio de depósito em moeda corrente, em conta bancária a ser informada pelo usuário, e em nome do titular requerente, pessoa física ou jurídica, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias a contar do desligamento da unidade usuária;

b) caso constate-se a cobrança a menor do que o efetivamente consumido, o prestador de serviços deve gerar uma fatura com o valor excedente, com prazo de 01 (um) dia útil para pagamento, condicionando o desligamento do fornecimento ao respectivo inadimplemento.

c) caso a fatura não seja paga no vencimento, a ligação temporária permanecerá, inclusive gerando faturamentos seguintes.

Art. 54 O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único. Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

I – Preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croqui mencionado no *caput* deste artigo;

II – Efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do artigo 52; e

III – Apresentar a devida licença emitida, ou a dispensa desta, pelo órgão municipal competente.

Seção B Das Ligações Definitivas

Art. 55 Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial temporário/existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Art. 56 Para que as ligações definitivas possam ser realizadas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do prestador de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes de ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 57 Para atendimento a grandes consumidores conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão:

I – Ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II – Conter projeto arquitetônico, memorial hidrossanitário, ambos aprovados pelo órgão de fiscalização municipal competente; bem como a viabilidade de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, aprovada pelo prestador de serviços;

III – Conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

IV – Informar a previsão de consumo mensal de água, a vazão e qualidade do esgoto.

Parágrafo único. O diâmetro do ramal predial e do cavalete, e a capacidade do hidrômetro, serão definidos pelo prestador de serviços, mediante análise dos projetos das instalações.

Art. 58 O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 30 (trinta) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos perpendicularmente desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não sistema público disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 2º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

CAPÍTULO III DOS RAMAIS E COLETORES

Art. 59 O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintos.

§ 1º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel são de responsabilidade do condomínio, exceto o hidrômetro.

§ 2º Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria deverá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo.

§ 3º Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o § 2º, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

§ 4º Ficam excetuadas as situações em que as infraestruturas das edificações não permitam individualização do consumo ou em que a absorção dos custos para instalação dos medidores individuais seja economicamente inviável para os usuários.

§ 5º O assentamento de ramais prediais de esgoto, através de terreno de outra propriedade situado em cota inferior, somente poderá ser feito, quando houver conveniência e servidão de passagem legalmente constituída, a ser providenciada pelo interessado.

Art. 60 Em agrupamentos já existentes de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

§ 1º Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias, sendo desprezadas as diferenças inferiores a 5% (cinco por cento).

§ 2º Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as ligações deverão ser implantadas como estabelece a Lei Federal nº 13.312/2016 e Lei Estadual nº 3.493/2008.

Art. 61 As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 62 As ligações de água de unidades usuárias situadas em área rural poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

§ 1º Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto ao prestador de serviços para verificar a viabilidade técnica do atendimento.

§ 2º O prestador de serviços poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta deste.

§ 3º Pela essencialidade do serviço de distribuição de água em áreas rurais, poderão ser adotadas soluções alternativas para o abastecimento e o tratamento.

Seção A **Da Manutenção dos Ramais Prediais e Coletores Prediais**

Art. 63 A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada, ou o dano por ele ocasionado.

Art. 64 Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Portaria.

§ 1º A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, cada um assumindo a parcela do sistema situada em seu lote, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º É facultado ao prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto.

§ 3º Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 4º Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 65 Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

CAPÍTULO IV DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO

Art. 66 Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados das redes públicas, havendo o conseqüente encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário, segundo as seguintes características e condições:

I – Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de uso do sistema e de adesão, somente nos seguintes casos:

- a) demolição da edificação ou fusão de ligações;
- b) interdição judicial ou administrativa da edificação, sem condições de habitabilidade ou uso;
- c) desapropriação de imóvel por interesse público.

II – Por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias de inadimplência;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) ligação clandestina;
- d) demolição da edificação ou ruína;
- e) sinistro; e
- f) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

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

Art. 67 Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 68 O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo das ligações prediais de água e esgoto, que poderão ocorrer com a supressão do ramal, ou consumo final.

§ 1º O prazo para o encerramento a pedido do usuário, deve ser concretizado entre um faturamento e outro, constatado pagamento indevido, por valores cobrados indevidamente pelo prestador de serviço, caberá devolução em dobro, conforme disciplina essa Portaria.

CAPÍTULO V DO HIDRÔMETRO

Art. 69 O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizado através do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

Parágrafo único. Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 70 O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 71 Ao critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), e havendo viabilidade técnica, poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume e da qualidade dos esgotos.

§ 1º No caso de dificuldade ou impossibilidade de instalação do hidrômetro, caberá ao prestador de serviços, a emissão de documento fundamentado, detalhando as respectivas razões técnicas, ou de outra natureza.

§ 2º O volume medido ou apurado do esgoto incidirá sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

I – O volume de água faturado pelo prestador, medido ou estimado;

II – O consumo de água de fonte alternativa;

III – O volume de esgoto medido pelo prestador;

IV – A apuração de volume de esgoto gerado pela utilização de água como insumo em processos produtivos.

§ 3º Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de apuração do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro na fonte alternativa, para fins de medição do consumo de água.

§ 4º A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

§ 5º Só será admitida fonte alternativa de abastecimento em local desprovido de rede pública de água.

Seção A Da Proteção do Hidrômetro

Art. 72 Os hidrômetros e os limitadores de consumo, quando houver, serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços, e deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 1º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 2º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 3º A substituição do hidrômetro ocorrerá nas seguintes situações:

I – Decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, não havendo ônus para o usuário;

II – Decorrente da violação de seus mecanismos, havendo ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 4º A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 5º Sendo a substituição de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do inciso II do § 3º deste artigo.

Seção B Da Verificação do Hidrômetro

Art. 73 A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada pelo prestador de serviços segundo critérios estabelecidos no regulamento aplicável do INMETRO:

I - Periodicamente com intervalos não superiores a 07 (sete) anos, ou de acordo com a Norma do INMETRO que venha a modificar o prazo; e

II – Eventualmente, por sua própria iniciativa ou por solicitação do usuário.

§ 1º Quando realizar por iniciativa própria verificação periódica ou eventual, o prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da retirada, comunicado informando sobre o laudo de verificação, bem como o prazo para a sua substituição, se necessário.

§ 2º A substituição do hidrômetro será realizada quando se verificar desconformidade do equipamento com a legislação pertinente.

Art. 74 O usuário poderá obter verificações dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 01 (uma) verificação a cada 06 (seis) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

§ 1º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário comunicado, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, informando a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2º Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo, com antecedência de 05 (cinco) dias úteis, da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação no prazo máximo de dias 15 (quinze) dias úteis, informando, de maneira compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º Em caso de verificação junto ao órgão metrológico oficial ou por laboratório do prestador de serviço certificado pelo órgão oficial, os custos decorrentes serão arcados:

I – Pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas; ou

II – Pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 100, *caput* e inciso II, combinada com a data da instalação ou da última aferição, o que for mais atual, devendo ser apuradas e devolvidas as importâncias pagas irregularmente, limitadas aos últimos 05 (cinco) anos anteriores à data da solicitação de verificação pelo usuário, atestada por laudo técnico e aceito pelo usuário, com a apuração detalhada dos meses de consumo.

TÍTULO V DO CADASTRO DE USUÁRIOS

Art. 75 O prestador de serviços classificará a unidade usuária nas seguintes categorias, de acordo com a atividade nela exercida:

I – Residencial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para fins domésticos, sem finalidade lucrativa;

II – Residencial social: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para fins domésticos, sem finalidade lucrativa, e de acordo com o regramento e enquadramento estabelecido para a Tarifa Residencial Social;

III – Comercial: categoria referente ao consumo de água em economias utilizadas para atividades comerciais e de serviços, considerando-se, também, as atividades agrícolas, e demais atividades econômicas com fins lucrativos;

IV – Terceiro setor: categoria referente ao consumo de água em economias enquadradas por regulamento específico, cujas atividades sejam de assistência social, que atendem as exigências estabelecidas em regulamento e sejam sem fins lucrativos;

a) o cadastramento não interfere na tarifa praticada.

V – Industrial: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada para o exercício de atividade industrial; e

VI – Pública: categoria referente ao consumo de água em economia ocupada por órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, Autarquias e Fundações.

§ 1º O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da menor tarifa, segundo as categorias e faixas de consumo vigentes para cada uma das categorias.

§ 2º Terá direito à tarifa social, o usuário da categoria residencial social que atender aos critérios estabelecidos para a sua concessão, conforme Portaria AGEMS nº 211/2021.

§ 3º Fica incluído na categoria de consumo terceiro setor, o abastecimento de água e esgotamento sanitário de entidades com fins filantrópicos, igrejas, congregações religiosas, associações culturais, sociais, instituições de utilidade pública e entidades sindicais sem fins lucrativos.

§ 4º As categorias referidas neste artigo poderão ser subdivididas em grupos, de acordo com suas características de demanda ou consumo, sendo vedado, dentro de um mesmo grupo, a discriminação de usuários que tenham as mesmas características de utilização dos serviços.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação já existente, para efeito de classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o faturamento o quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

§ 6º Na hipótese prevista no § 5º, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

Art. 76 Poderá o usuário requerer a reclassificação da unidade usuária, por telefone, por escrito ou diretamente em um escritório de atendimento do prestador de serviços, mediante a geração e entrega de protocolo de solicitação de serviços.

Parágrafo único. A tarifa referente à nova classificação da unidade usuária passará a ser aplicada no primeiro ciclo de faturamento imediatamente posterior ao requerimento do usuário.

Art. 77 Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador de serviços deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I – Emitir comunicado específico ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da apresentação da fatura de água e/ ou esgoto subsequente à reclassificação; e

II – Quando for o caso, emitir comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 1º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, limitado aos últimos 05 (cinco) anos imediatamente anteriores à constatação, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando verificada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

- a) declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada e/ou do efluente lançado na rede coletora; ou
- b) omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

Art. 78 Quando houver erro de classificação da unidade usuária, de responsabilidade atribuível à prestadora de serviços, esta deverá:

I – Providenciar a imediata correção da classificação no cadastro do usuário; e

II – Informar ao usuário, por escrito, sobre o erro constatado, o período de sua duração e eventuais valores cobrados a maior que devam ser devolvidos;

§ 1º Havendo valores pagos a maior resultante da diferença na aplicação das tarifas, deverá a prestadora providenciar a devolução ao usuário da diferença de valores referentes ao período em que a unidade esteve classificada incorretamente, limitada ao período de 36 (trinta e seis) meses imediatamente anteriores à constatação do erro.

§ 2º A forma de devolução dos valores apurados ocorrerá mediante desconto nas faturas posteriores, em cheque ou por meio de depósito em moeda corrente, recaindo sobre o usuário o poder de escolha.

§ 3º Em caso de devolução por depósito em moeda corrente, este deverá acontecer em até 15 (quinze) dias úteis, a contar da data em que realizou a opção.

§ 4º Em caso de cobrança a menor, fica vedada a cobrança complementar da diferença dos valores apurados.

CAPÍTULO I DO CADASTRO DAS ECONOMIAS

Art. 79 O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I – Identificação do usuário:

- a) nome completo;
- b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;

- II – Número de identificação da unidade usuária;
- III – Endereço físico (incluindo o nome do município) da unidade usuária;
- IV – Número de economias por categorias de usuário;
- V – Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- VI – Número do hidrômetro da respectiva ligação de água;
- VII – Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- VIII – Classificação referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável;
- IX – Numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização;
- X – Endereço eletrônico (*e-mail*) e telefone do usuário; e
- XI – Inscrição imobiliária municipal, quando disponibilizado pelo Titular dos Serviços.

Art. 80 Para efeito desta Portaria, sem prejuízo ao disposto no art. 59, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de Faturamento e Comercialização, atendendo as seguintes características:

- I – Cada residência com numeração própria;
- II – Cada residência, ainda que sem numeração própria, e que conte com instalação individual de água;
- III – Apartamento com ocupação residencial ou comercial, exceto os de hotéis, motéis, casas de saúde ou similares (ver definição própria);
- IV – Cada loja e residência com a mesma numeração, com instalação de água em comum;
- V – Cada loja, sobreloja ou sala, que conte com instalação de água individual;
- VI – Cada grupo de 04 (quatro) salas ou fração de quatro, com instalação de água em comum;
- VII – A edificação utilizada para fins comerciais, industriais ou públicos, por uma só pessoa jurídica;
- VIII – O imóvel sem edificação ou em construção, dotado de instalação de água; e
- IX – Todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água potável.

Parágrafo único. A unidade econômica não caracterizada nos incisos deste artigo, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

TÍTULO VI DOS ASPECTOS FINANCEIROS

CAPÍTULO I DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 81 Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 06 (seis) meses, com informação ao usuário sobre esse procedimento, na fatura emitida.

§ 2º O procedimento do parágrafo § 1º somente poderá ser aplicado por 03 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, na fatura mensal, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser arbitrado como base de cálculo o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste, projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro.

§ 5º No caso de o impedimento ser motivado pelo usuário, o faturamento continuará a ser realizado pela média, nos termos do §§ 1º e 2º deste artigo, até que o usuário promova a instalação da caixa de proteção, conforme regulamentação do prestador de serviços, quando então será promovido o ajuste de volumes e valores.

§ 6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido, seguindo o exposto no § 4º deste artigo.

§ 1º Nas residências desprovidas de hidrômetro a tarifa cobrada pelo fornecimento de água será a tarifa fixa da categoria e faixa correspondente até que seja instalado o hidrômetro.

§ 2º não se aplica o dispositivo anterior para os casos de soluções de abastecimento alternativas, as quais serão cobradas através da Tabela de Serviços.

Art. 82 O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

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

§ 2º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 33 (trinta e três) dias.

§ 3º Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 33 (trinta e três) dias, devendo o prestador de serviços comunicar, por escrito aos usuários, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer, no mínimo, 06 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

§ 5º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura e manter atualizado, bem como disponibilizar no site, o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

§ 6º Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 06 (seis) ciclos de faturamento.

§ 7º O faturamento realizado em prazos inferiores ou superiores aos estabelecidos no *caput*, além daqueles previstos nos parágrafos anteriores, deverá ensejar ressarcimento aos usuários caso comprovadamente tenha havido prejuízos aos mesmos.

Art. 83 As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 03 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I – Em localidades com até 1.000 (mil) ligações de água;

II – Em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos; e

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer sua leitura mensal, por telefone, site ou aplicativo, respeitadas as datas fixadas pelo prestador de serviços.

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

Art. 84 Para as ligações não medidas, o consumo de água será a Tarifa Fixa e a média do consumo do trimestre anterior.

Art. 85 Quando houver alto consumo, o usuário poderá solicitar aferição no hidrômetro, após ter verificada as instalações internas da unidade usuária.

CAPÍTULO II DA REMUNERAÇÃO

Art. 86 Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados mediante a cobrança de tarifa fixa e tarifa em metros cúbicos diretamente dos usuários do serviço.

§ 1º A Tarifa fixa compreende a cobertura dos custos relativos à disponibilidade operacional e comercial, bem como aos Serviços de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria.

§ 2º As tarifas em metros cúbicos, correspondem a medição do consumo em metros cúbicos, multiplicados pela tarifa em moeda nacional, correspondente ao volume consumido, por cada área tarifária, categoria e faixa de consumo tarifada.

§ 3º As cobranças das tarifas em metros cúbicos, se dão em cascata, buscando evitar o desperdício. Nas tarifas em cascata, quanto maior o consumo, maior será tarifa.

Art. 87 A instituição das tarifas para os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá observar as seguintes diretrizes:

I – Prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas a saúde pública;

II – Ampliação do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços;

III – Geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos nos Contrato de Programa e/ou de Concessão e no Plano Municipal de Saneamento Básico;

IV – Inibição do consumo supérfluo e do desperdício de recursos;

V – Recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço, em regime de eficiência;

VI – Remuneração adequada ao capital investido pelo prestador de serviços;

VII – Estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços; e

VIII – Incentivo a eficiência dos prestadores dos serviços.

Art. 88 Os reajustes e as revisões das tarifas obedecerão aos critérios estabelecidos nas normas legais, regulamentares e contratuais.

§ 1º As revisões tarifárias serão realizadas a cada três anos.

§ 2º Os reajustes anuais serão aplicados conforme as datas-bases e índices previstos nos contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços, com divulgação dos resultados com 30 (trinta) dias de antecedência.

a) É facultada a consulta pública nos casos de cumprimento contratual de aplicação dos reajustes anuais.

§ 3º Os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro, deverão ser apresentados pelo prestador, em qualquer tempo, devidamente fundamentados e com a proposta de aplicação, para análise pelo regulador.

§ 4º Haverá consulta pública para as revisões ordinárias, extraordinárias e reequilíbrio econômico-financeiro.

§ 5º Serão realizados os estudos de Análise do Impacto Regulatório (AIR) e estudos de Capacidade de Pagamento dos Usuários, nos processos de Revisão Tarifária e Reequilíbrio.

Art. 89 A estrutura de remuneração e de cobrança dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário considerará os seguintes fatores, cumulativamente:

I – Capacidade de pagamento dos usuários;

II – Quantidade ou volume consumido ou de utilização do serviço, visando a garantia de objetivos sociais, como a preservação da saúde pública, o adequado atendimento dos usuários de menor renda e a proteção ao meio ambiente;

III – Custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;

IV – Categorias de usuários, distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização ou de consumo;

V – Ciclos significativos de aumento da demanda dos serviços, em períodos distintos;

VI – Padrões de uso ou de qualidade definidos nas legislações específicas, e

VII – A política de subsídios cruzados.

Art. 90 É vedado ao prestador de serviços conceder descontos, isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e esgoto, inclusive a entidades públicas federais, estaduais e municipais.

Seção A **Dos Contratos de Adesão e Especiais**

Art. 91 A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando-se o usuário pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 92 O contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

I – Número do contrato;

II – Identificação do usuário;

III – Identificação do local do imóvel, do ponto de entrega e/ou de coleta;

IV – Objeto;

V – Definições;

VI – Vigência do contrato;

VII – Direitos do usuário;

VIII – Deveres do usuário;

IX – Da interrupção de serviços na unidade usuária;

X – Da execução e cobrança de outros serviços;

XI – Das infrações dos usuários;

XII – Do encerramento do contrato;

XIII – Da regulação dos serviços;

XIV – Dos recursos e das competências;

XV – Das disposições finais;

XVI – Do foro; e

XVII – data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência.

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

Art. 93 É obrigatória a celebração de contrato específico de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I – Para atendimento a grandes consumidores;

II – Quando se tratar de abastecimento de água bruta, em conformidade com outorga de órgão competente de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada;

III – Para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

IV – Quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;

V – Quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias das redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º Para os demais casos deverá ser celebrado contrato de adesão.

§ 2º Deverá ser previsto no contrato específico para grandes consumidores: a previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado; e as condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver.

§ 3º Deverá ser previsto no contrato específico para grandes consumidores: a previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado; e as condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver.

CAPÍTULO III DA FATURA DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 94 As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas de vencimento.

Art. 95 Os serviços de coleta e tratamento de águas residuárias caracterizadas como despejo industrial poderão sofrer acréscimo de preço em função da carga poluidora dos despejos, previsto em Portaria tarifária da AGEMS.

§ 1º Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas do prestador de serviços.

§ 2º Para o tratamento referido no § 1º, os respectivos projetos deverão ser aprovados pelo Órgão Ambiental competente e pelo prestador de serviços, quanto às condições de lançamento destes efluentes tratados.

Art. 96 A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação no endereço da unidade usuária ou poderá ser entregue em endereço eletrônico, conforme acordado entre usuário e o prestador de serviço, em contato fornecido pelo primeiro.

§ 1º Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I – 05 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, ressalvada a mencionada no inciso II;

II – 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público; e

III – 15 (quinze) dias úteis nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

§ 2º O não recebimento da fatura não isenta o usuário da obrigação de sua quitação.

§ 3º O usuário pode receber a fatura em outro endereço que indicar, podendo o prestador de serviço cobrar por isso.

§ 4º Ultrapassados 60 (sessenta) dias de vencimento, o usuário poderá ter o nome incluso nos órgãos de proteção ao crédito.

Art. 97 A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I – Nome do usuário;

II – Número ou código de referência e classificação da categoria da unidade usuária;

III – Endereço da unidade usuária e de entrega da fatura;

IV – Número do medidor e do lacre;

V – Leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI – Data da leitura anterior e atual;

VII – Data provável da próxima leitura;

VIII – Data de apresentação e de vencimento da fatura;

IX – Consumo de água do mês correspondente à fatura;

X – Histórico do volume consumido nos últimos 06 (seis) meses e média atualizada;

XI – Valor total a pagar;

XII – Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

XIII – Descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIV – Multa e mora por atraso de pagamento;

XV – Os números dos telefones e endereços eletrônicos do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do prestador de serviços, das Ouvidorias do prestador e da AGEMS;

XVI – Indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços;

XVII – Identificação de faturas vencidas e não pagas até a data ou acompanhada de demonstrativo de débitos;

XVIII – Qualidade da água fornecida, nos termos da Portaria do Ministério da Saúde relativa a Potabilidade da Água, do Decreto Federal nº 5.440/2005, e tabela com os padrões de referência instituídos por Portarias do Ministério da Saúde e Agência Nacional de Águas.

XIX – Aviso sobre a constatação de alta de consumo; e

XIX – Percentual de reequilíbrio, reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência no mês subsequente.

Art. 98 Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 99 O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento a ser emitido.

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

§ 2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, nos prazos estabelecidos ou em caso de comprovado desrespeito à opção do usuário conforme o § 3º, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 108.

§ 3º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução em moeda corrente, em cheque ou depósito bancário no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da informação do usuário, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Art. 100 Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I – Faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e

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

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

Art. 101 Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I – Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 106 desta Portaria;

II – Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 108;

III – Quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados

mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 102 Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver por erro do prestador de serviços, deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I – À irregularidade constatada;

II – À memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água e os reflexos sobre a coleta e tratamento de esgoto,

III – Aos elementos de apuração da irregularidade;

IV – Aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V – Ao direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI – À tarifa utilizada e a homologação dos valores praticados.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 05 (cinco) dias úteis.

§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 20 (vinte) dias úteis, à AGEMS, sendo recebido em seu efeito suspensivo.

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

§ 5º O usuário deverá manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela prestadora de serviço quanto a sua emissão.

Art. 103 Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

§ 1º O consumo mensal a ser utilizado para fins de faturamento será calculado com base na média de setor comercial.

§ 2º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 104 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I – Demolição da edificação;

II – Fusão de economias;

III – Incêndio;

IV – Interrupção ou intermitência da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário que exceda os limites regulatórios.

V - Vazamentos nas instalações internas da unidade usuária, conforme normas do prestador de serviço.

§ 1º O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

§ 2º A fatura gerada resulta na apuração da Base de Cálculo para fins de recolhimento da Taxa de Regulação do Saneamento (TRS), pela qual não admite descontos, cancelamentos, isenções ou outros fatores de redução.

§ 3º Quaisquer descontos, isenções ou cancelamentos relacionados no presente artigo, não podem ser deduzidos da base de cálculo das receitas diretas de água e de esgoto.

§ 4º Qualquer abatimento ou devolução, correrá por conta e risco do prestador de serviços, podendo ser contabilizadas como perdas comerciais, dentro dos limites e padrões estabelecidos pelas diretrizes da regulação econômica, através dos processos de revisões tarifárias.

Art. 105 O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os serviços constantes na tabela de serviços do prestador:

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

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de delegação, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços.

CAPÍTULO IV DA COBRANÇA

Art. 106 As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no art. 102, § 4º, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente, desde que aprovado previamente pela AGEMS.

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

§ 2º O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita esta a negativação, protesto e a execução.

Art. 107 Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 108 O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas, firmando com o usuário, um acordo de pagamento de dívida, que estabelecerá no mínimo, a forma de cobrança e seus respectivos valores, incluídos nas faturas.

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

Art. 109 O prestador deverá encaminhar ao usuário, nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009, em abril de cada ano, declaração de quitação anual relativa aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior.

Parágrafo único. O usuário que não for mais titular da fatura, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la ao prestador de serviços.

TÍTULO VII DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES GERAIS DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS

Art. 110 O prestador de serviços deverá zelar por suas instalações operacionais com relação à segurança, limpeza e organização, manutenção, identificação, bem como atender a todas as obrigações institucionais.

Art. 111 Aplicam-se a todas as instalações operacionais que compõem os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário a existência de:

I – Dispositivo de identificação em bom estado de conservação;

II – Dispositivos de segurança (tela, cerca, guarda-corpo, passarela, muro ou grade, para-raios) em situações que houver risco à circulação de pessoas e/ou movimentação de materiais;

III – Sinalização noturna; e

IV – Dispositivos de segurança contra incêndio, conforme normas específicas.

Art. 112 O acesso de pessoas não autorizadas às instalações operacionais é proibido, sendo necessária a existência de dispositivos de proteção nas referidas instalações, devidamente sinalizados, e que impeçam esse acesso.

Art. 113 Todas as instalações, equipamentos e produtos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como seus dispositivos, devem estar em estado adequado de conservação, pintura e limpeza.

Parágrafo único. Estão inclusos ainda no *caput* deste artigo as instalações elétricas, os quadros de comando e de força e as bombas das estações elevatórias.

Art. 114 É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto, além de dispositivos de segurança contra transientes hidráulicos, de acordo com autorização ambiental específica.

Art. 115 Não é permitida a ocorrência de vazamentos e/ou extravasamentos em qualquer parte das instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 116 Os produtos químicos relacionados ao tratamento de água e de esgoto devem ser armazenados de maneira adequada e em local próprio, dentro dos prazos de validade estabelecidos nas embalagens, não abrigando quaisquer outros tipos de materiais e/ou equipamentos.

§ 1º Os produtos a que se refere o *caput* deste artigo devem estar acondicionados e dispostos apropriadamente para evitar a exposição destes a intempéries climáticas.

§ 2º Nos locais em que houver manipulação de produtos químicos (como laboratórios e bancadas), é necessária a existência de chuveiro de emergência e demais equipamentos de proteção individual (EPI), conforme legislação de segurança do trabalho.

Art. 117 Os funcionários do prestador de serviços, próprios ou terceirizados, deverão usar vestimentas adequadas às suas atividades na prestação de serviços e, quando necessário, utilizar equipamento de proteção individual (EPI).

Art. 118 Os resíduos e efluentes gerados a partir dos processos de tratamento de água e de esgoto devem possuir disposição final adequada, respeitando as legislações ambientais vigentes.

§ 1º Os documentos que comprovarem a disposição final dos resíduos e efluentes citados no *caput* deste artigo devem constar nas instalações operacionais do prestador de serviços.

§ 2º O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição ambientalmente adequada dos lodos e subprodutos resultantes das instalações operacionais e dos processos de tratamento.

§ 3º A água utilizada nas operações de lavagem e no processo de tratamento deverá ser recirculada ou descartada, desde que satisfaça as normas de lançamento ou de descargas aplicáveis, sem prejuízo a qualidade da água tratada com impactos como aumentar concentrações de ferro, manganês, COT, Trihalometanos e micro-organismos como protozoários, *Escherichia coli*, coliformes totais e termo tolerantes.

§ 4º O prestador de serviços não poderá receber lodos, resíduos de tratamento preliminar de estações de tratamento de esgoto e de estações elevatórias de esgoto ou outros resíduos contaminantes na rede de esgotos, sejam próprios ou de terceiros.

§ 5º O prestador de serviços não poderá receber cargas concentradas de esgoto próprio ou de terceiros despejadas por caminhões limpa-fossa ou similares nas estações de tratamento de esgotos, a menos que esta tenha sido projetada ou adaptada para este fim.

§ 6º O usuário eventual deverá fazer o descarte dos dejetos em locais adequados para este fim, podendo ser nas estações de tratamento de esgoto do prestador de serviços, sendo vedado o lançamento no solo ou em corpos hídricos sem o devido tratamento.

§ 7º A AGEMS poderá notificar o usuário eventual pelo descarte indevido dos dejetos gerados, do qual tenha tomado conhecimento por meio de fiscalização ou denúncias, e comunicará aos órgãos responsáveis para que tomem as medidas cabíveis.

§ 8º O usuário eventual deverá realizar cadastro para fazer o descarte dos dejetos nas unidades de tratamento de esgoto do prestador de serviços.

Art. 119 Os efluentes gerados pelas instalações do prestador de serviços poderão ser lançados no corpo receptor, de forma tal que não ultrapasse os padrões estabelecidos em sua

classificação, não afete a estética do local de sua descarga, nem possibilite condições desfavoráveis de odores e proliferação de insetos e vetores.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá requerer outorga preventiva – antes do licenciamento em fase prévia – e outorga de uso dos empreendimentos que fazem uso de água junto ao IMASUL ou ANA.

Art. 120 O prestador de serviços deve dispor dos seguintes documentos para as instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I – Anotação de Responsabilidade Técnica junto ao Conselho de Classe do responsável pelos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II – Licenciamento ambiental dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

III – Planos de emergência e contingência para os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

IV – Manual de operação das unidades dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e

V – Plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saneamento básico nos termos da Lei Federal nº 12.305/2010.

Art. 121 Além do exposto nos artigos deste Título, as condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem também obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da ABNT.

CAPÍTULO II DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)

Art. 122 As áreas das captações superficiais de água bruta devem passar por constantes manutenções de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais sobrenadantes que comprometam o processo, dentro do perímetro delimitado de responsabilidade do prestador de serviço.

§ 1º O entorno da área da captação deve apresentar boas condições de limpeza e iluminação, não permitindo a disposição de resíduos no local.

§ 2º Aplica-se à área de captação a existência de um perímetro sanitário que garanta a segurança da atividade, prevenindo o acesso a terceiros.

Art. 123 Deve-se observar na captação subterrânea a existência de poços com estrutura apropriada como tampa e laje de proteção e facilidade de realização de trabalhos de manutenção.

Art. 124 O prestador de serviços deve comunicar, de imediato, à AGEMS e às autoridades competentes sanitárias, ambientais e de gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetem a água bruta fornecida às estações de tratamento, identificando as medidas necessárias e adotando aquelas de sua responsabilidade, para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas estações de tratamento.

Art. 125 A estação de tratamento de água deve apresentar macromedidor de vazão de água tratada com caixas de proteção e inspeção, possuindo tampas ou grade de proteção adequada.

Parágrafo único. Todo entorno da estação de tratamento de água e dos seus respectivos canais deverão ser providos de grade de proteção.

Art. 126 Os dutos condutores de produtos químicos da estação de tratamento de água devem estar dispostos de modo que não haja sobreposição com outros materiais e equipamentos, evitando por em risco a integridade dos mesmos.

Art. 127 A água que o prestador de serviços fornecer para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente do Ministério da Saúde.

Parágrafo único. O prestador de serviços controlará, de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída para consumo humano com a finalidade de mantê-las nos padrões e níveis estabelecidos.

Art. 128 Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, o prestador de serviços deverá:

I – Tomar todas as medidas necessárias para corrigir a situação e normalizá-la no mais curto prazo possível;

II – Proteger o usuário mediante a adoção de medidas entre as quais as seguintes: cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos para os serviços essenciais; esgotar a água contaminada para local aceito pelas autoridades sanitárias, ambientais e de gestão dos recursos hídricos, e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível; continuar o fornecimento de água, sempre que não estiver ameaçada a saúde da população, advertindo os usuários sobre as precauções que devem tomar ao consumi-la; em todos os casos, informar à AGEMS, às autoridades locais e aos meios de comunicação, sobre a situação existente.

Parágrafo único. A comunicação aos usuários deverá ser imediata, não devendo transcorrer mais de 06 (seis) horas entre a constatação da anomalia e a comunicação.

Art. 129 As adutoras e linhas de recalque, sempre que justificado técnica e economicamente, devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, registros de manobras, válvulas) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção.

Art. 130 As instalações dos reservatórios devem conter os seguintes dispositivos:

I – Indicador de nível de água, com exceção dos reservatórios elevados;

II – Escada de acesso e guarda-corpo, no caso dos reservatórios elevados e reservatórios apoiados com mais de 04 (quatro) metros de altura;

III – Tela de proteção quando não houver cobertura;

IV – Tampa de abertura de inspeção com dispositivo de travamento na cobertura; e

V – Tubulações de ventilação.

§ 1º O prestador de serviços deverá realizar inspeção sanitária e análises específicas nos reservatórios de distribuição e acumulação, no mínimo a cada 3 (três) meses, para identificar a necessidade de limpeza e desinfecção.

§ 2º A limpeza dos reservatórios será realizada imediatamente após identificada a sua necessidade e será registrada em documento específico.

Art. 131 A rede de distribuição de água deve ser mantida em bom estado de conservação e limpeza, com o funcionamento adequado dos registros de manobra e de limpeza.

§ 1º Os ramais prediais da rede de distribuição devem estar aterrados adequadamente, ficando proibida a exposição destes.

§ 2º Devem ser apresentados detalhes da solução adotada, caso existam obstáculos que interfiram no assentamento e aterramento da rede.

Art. 132 O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10mca (dez metros de coluna de água), e máxima de 50mca (cinquenta metros de coluna de água), referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

Art. 133 O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Parágrafo único. Considera-se interrupção de abastecimento paralisações igual ou superior a 6 (seis) horas.

Art. 134 Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador de serviços adotará, além das ações previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho não tarifário para incentivar a redução do consumo de água.

§ 1º O prestador de serviços poderá solicitar ao ente regulador mecanismos tarifários de contingência, o qual fará a análise e definirá eventuais valores de cobrança, e sua duração.

§ 2º Em função da restrição de disponibilidade de água, o prestador priorizará o abastecimento à serviços essenciais e à categoria residencial.

Art. 135 O prestador de serviços deverá dispor para suas unidades operacionais do sistema de abastecimento de água dos seguintes documentos:

- I – Cadastro georreferenciado do sistema de abastecimento de água;
- II – Memorial descritivo e croqui dos sistemas;
- III – Planta de pressões da rede de distribuição de água;
- IV – Outorga do uso da água dos mananciais utilizados na captação; e
- V – Plano de amostragem aprovado pela Vigilância Sanitária.

CAPÍTULO III DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO (SES)

Art. 136 O prestador de serviços deverá apresentar relatório anual de limpeza e desobstruções da rede coletora, com os bairros e endereços, por município, de maneira a identificar os pontos críticos de escoamento dos esgotos.

Art. 137 As estruturas de ventilação do poço seco e do poço de sucção necessitam estar desobstruídas e em adequado estado de conservação, além de apresentar tampas de inspeção.

Art. 138 As lagoas de tratamento não devem apresentar acúmulo de material sobrenadante e sedimentado.

Parágrafo único. As margens e taludes das lagoas devem estar em estado adequado de limpeza, conservação e manutenção.

Art. 139 O prestador de serviços deverá desenvolver Programas de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

§ 1º O Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário deverá contemplar cada instalação operacional, bem como os pontos de coleta do sistema onde são lançados efluentes industriais com características domésticas, e ser executado pelo prestador de serviços.

§ 2º Os resultados das análises dos parâmetros obtidos no Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário serão utilizados para verificação da eficiência do tratamento e da adequação dos efluentes tratados aos padrões de lançamento da legislação ambiental.

CAPÍTULO IV DOS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Art. 140 O prestador de serviços utilizará instrumentos permanentes de medição para gerar informações referentes à:

I – Vazão e volume de água captada, aduzida, tratada, distribuída e utilizada para outros fins (caminhão pipa, bombeiro, outros);

II – Vazão e volume de esgoto na entrada da estação de tratamento de esgoto e vazão efluente da mesma.

Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, que não poderá superar 72 (setenta e duas) horas.

Art. 141 O prestador de serviços manterá as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário organizadas e atualizadas, sendo obrigatório:

I – Registro da numeração do hidrômetro, de seu lacre e das datas de instalação e de verificação;

II – Memorial descritivo e croqui geral do sistema contendo a localização esquemática das unidades com suas características principais;

III – Cadastro técnico atualizado das redes, contendo localização, diâmetro, extensão e tipo de material das tubulações; e

IV – Registro sobre as condições de operação das instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. As informações deverão estar georreferenciadas sempre que possível.

Art. 142 Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), vinculado ao Ministério do Desenvolvimento Regional e ao Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária.

TÍTULO VIII

DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

CAPÍTULO I DA TIPIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

Art. 143 Os usuários ficam sujeitos à ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Portaria, dentro dos limites da legislação e dos atos de delegação dos serviços.

Art. 144 Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I – Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;

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

III – Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

- a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;
- b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;
- c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;
- d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e
- e) com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados).

IV – Ligação de esgoto industrial sem a apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos;

V – Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);

VI – Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII – Ligação clandestina de água e esgoto;

VIII – Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

IX – Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

X – Lançamento de águas de piscinas, algibes e reservatórios domiciliares nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

XI – Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;

XII – Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

XIII – Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;

XIV – Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

XV – Violação do lacre da porta da caixa de proteção do hidrômetro;

XVI – Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

XVII – Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

XVIII – Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

XIX – Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro, quando exigido pelo prestador de serviços;

XX – Instalação de aparelhos supressores de ar;

XXI – Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (CI); e

XXII – A prestação de informações falsas a operadora/prestadora dos serviços.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, conforme determina a alínea "a", do subitem o 3.5.1.1, do Anexo A, da Portaria nº 155/2022 do INMETRO, que determina: "Fica vedada a instalação de qualquer dispositivo adjunto ao medidor que afete o resultado de medição e ou a perda de pressão conforme estabelecido nos requisitos de perda de pressão".

Art. 145 Além de outras penalidades previstas nesta Portaria, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Art. 146 Quando o prestador de serviços identificar o lançamento de esgotos na rede de águas pluviais realizado pelo usuário, deverá denunciar às autoridades competentes.

Art. 147 Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I – Lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade", numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário ou responsável pela irregularidade;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de identificação da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
- j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

II – Entregar uma via do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso de acordo com o previsto no artigo 148.

III – Caso não tenha ninguém do imóvel, ou caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, que será

remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

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

V – Proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

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

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

c) na impossibilidade de aplicação das alíneas anteriores, utilizar a média do efetivamente registrado dentre os 3 (três) faturamentos imediatamente posteriores à regularização da medição, ou

d) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a, b e c”, o valor do consumo será determinado tomando como base o último consumo anterior a irregularidade calculando os meses posteriores utilizando a tarifa vigente.

VI – Efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 02 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

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

148 É assegurado ao usuário o direito de recorrer, no prazo de 10 (dez) dias úteis, primeiramente ao SAC do prestador e havendo discordância, à ouvidoria do prestador de serviços, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do comunicado da irregularidade e/ou multa.

§ 1º Da decisão cabe recurso à AGEMS no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

§ 2º Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela AGEMS, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

CAPÍTULO II DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

Art. 149 Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I – Utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;

II – Revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III – Ligação clandestina ou religação de água à revelia do prestador;

IV – Deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

V – Quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VI – Quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

VII – Quando houver fusão de ramais prediais de água; e

VIII – Lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.

Art. 150 Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.

§ 1º Nas hipóteses do *caput*, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal.

§ 2º A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§ 3º A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.

Art. 151 A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços:

I – Quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens;

II – No caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente; e

III – No caso de falta de pagamento das faturas relativa à prestação do serviço público.

Art. 152 O prestador de serviços também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do usuário decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos §§ 1º e 3º do artigo 150.

CAPÍTULO III DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 153 Após cessado o motivo da suspensão, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a contar do pagamento ou parcelamento dos débitos.

Parágrafo único. Os serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos, serão restabelecidos em até 06 (seis) horas, nos casos emergenciais e em pedidos de urgência com pagamento da taxa de religação de urgência.

Art. 154 O prestador de serviços implantará procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 24 (vinte e quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

§ 1º Quando solicitada a religação de urgência, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e

§ 2º Disponibilizar os serviços a todos os usuários, independente de sua categoria, nas localidades onde o procedimento for adotado.

TÍTULO IX DAS ATRIBUIÇÕES DA AGÊNCIA REGULADORA

Art. 155 Cabe à AGEMS resolver os casos omissos ou esclarecer as dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria, inclusive decidindo sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Art. 156 É condição de validade do instrumento ou da ação do prestador de serviços a homologação prévia pela AGEMS relativa ao:

§ 1º Modelo homologado de Contrato de Adesão para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º Modelo homologado de Contrato com Grandes Consumidores, conforme as especificidades previstas nesta Portaria:

§ 3º Modelo homologado de Contrato com Grandes Consumidores, conforme as especificidades previstas nesta Portaria:

- a) Modelo 1 – Contrato Padrão para Abastecimento de Água.
- b) Modelo 2 – Contrato Padrão para Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, sem fonte alternativa.
- c) Modelo 3 – Contrato Padrão para Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, com fonte alternativa.
- d) Modelo 4 – Contrato Padrão para Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, com fonte alternativa e manutenção de bombas.
- e) Modelo 5 – Contrato Padrão para Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, não doméstico, com fonte alternativa.
- f) Modelo 6 – Contrato Padrão para Coleta.

§ 4º A aplicação de solução especial, em caso de restrição de disponibilidade de água nos termos do artigo 134 quando for impossível ou economicamente inviável a aplicação dos critérios técnicos definidos para a prestação dos serviços, e quando o caso indicar que o desabastecimento permanecerá por mais de 03 (três) dias.

§ 5º Tabela de Preços e Prazos dos Serviços, proposta pelo prestador de serviços.

§ 6º Parâmetros para fixação dos valores das multas aplicadas pelo prestador de serviços ao usuário, quando da constatação de irregularidades, nos termos do artigo 144.

§ 7º Critérios extraordinários propostos pelo prestador de serviços para cancelamento ou alteração da fatura nos termos do artigo 104.

§ 8º Outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, exceto àqueles já previstos no artigo 105.

Art. 157 Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador de serviços adotará além das medidas previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifários para incentivar a redução do consumo de água.

Art. 158 Caberá à AGEMS a fiscalização das instalações operacionais do prestador de serviços com a finalidade de identificar possíveis não conformidades que comprometam a prestação dos serviços.

Parágrafo único. A constatação de não conformidades por parte da AGEMS irá gerar notificações ao prestador de serviços e este deverá realizar ações para atender às determinações e recomendações e/ou estará sujeito às penalidades, nos termos da Portaria específica.

Art. 159 O prestador de serviços deverá manter, nas formas: virtual, os registros das solicitações dos usuários e dos documentos referentes ao tratamento das respectivas solicitações, que deverão ser disponibilizados à AGEMS sempre que requisitado pela agência.

Art. 160 A AGEMS deverá receber todos os recursos submetidos pelo Poder Concedente, prestador de serviços ou pelo usuário, promovendo a mediação entre as partes envolvidas.

TÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 161 Prazos mais benéficos aos usuários em sentido diverso sobre a prestação de serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Portaria.

Art. 162 O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Portaria, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Parágrafo único. Nesses casos, a AGEMS poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços, desde que não contrário às normas reguladoras.

Art. 163 A presente Portaria aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta, às empresas públicas e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 164 Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 165 No caso de descumprimento dos termos desta Portaria a Prestador de Serviço ficará sujeita às penalidades estabelecidas em Portaria específica da AGEMS.

Art. 166 As omissões, dúvidas e casos não previstos nesta Portaria serão resolvidos e decididos pela AGEMS em comum acordo, conciliação, mediação e/ou arbitragem com o titular, e/ou usuário, e/ou Prestador de Serviços.

Parágrafo único. Aplicam-se no que couber, os normativos vigentes publicados pela Agência Nacional de Águas (ANA).

Art. 167 O prestador de serviços terá o prazo de 90 (noventa) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo.

Art. 168 O titular deverá endereçar a AGEMS, até 31 de março de 2023, a declaração formal de adesão as unidades regionais, estabelecidas pela Lei Estadual nº 5.989 de 14 de dezembro de 2022.

§ 1º Permanecem válidos os convênios entre o titular e a AGEMS.

§ 2º Os municípios que não fizeram a adesão a entidade reguladora até a data de publicação desta Portaria, deverão providenciar os respectivos convênios de regulação e fiscalização, previamente a apresentação da declaração formal de adesão às unidades regionais.

TÍTULO XI DO CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 169 Este Título estabelece o Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário aos municípios do Estado de Mato Grosso do Sul, fixando direitos e deveres para o prestador de serviços e os usuários dos serviços públicos.

Art. 170 O presente Contrato de Adesão, após assinatura, deverá ser disponibilizado para consulta ao usuário, nas unidades de atendimento e através do site do prestador de serviços.

Art. 171 As dúvidas suscitadas serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da AGEMS.

Art. 172 O prestador de serviços terá o prazo de 60 (sessenta) dias para providenciar as adequações que se fizerem necessárias para o devido cumprimento do presente normativo.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO PRESTADOR DE SERVIÇO NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

O PRESTADOR DE SERVIÇOS (COLOCAR RAZÃO SOCIAL, CNPJ e ENDEREÇO COMPLETO); e o USUÁRIO (COLOCAR NOME E IDENTIFICAÇÃO), responsável pela unidade usuária nº (NÚMERO DE REFERÊNCIA), situada na(o) (ENDEREÇO COMPLETO), em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e a Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário, conforme direitos e deveres constantes neste instrumento contratual.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO.

1.1.1. As disposições deste Contrato se aplicam às unidades usuárias e aos usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário.

1.1.2. Este Contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre as PARTES, sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela AGEMS.

1.2. Caso as PARTES celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, as regras do contrato especial, no que divergirem deste Contrato de Adesão, prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1. CAIXA DE INSPEÇÃO: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;

2.2. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

2.3. CORTE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA: suspensão ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

- 2.4. CONSUMO DE ÁGUA: consumo de água potável utilizada na unidade usuária, medido em metros cúbicos (m³);
- 2.5. CONTRATO ESPECIAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;
- 2.6. ECONOMIA: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.7. FISCALIZAÇÃO: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;
- 2.8. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;
- 2.9. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;
- 2.10. INTERRUPÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: paralisação temporária do fornecimento de água para a conservação e manutenção da rede de distribuição, e em situações de casos fortuitos ou de força maior;
- 2.11. PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de espera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;
- 2.12. PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;
- 2.13. PONTO DE COLETA DE ESGOTOS: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
- 2.14. PRESTADOR DE SERVIÇOS: o órgão ou entidade, inclusive empresa responsável pela prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.15. RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;
- 2.16. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- 2.17. REGULAÇÃO: todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação; e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos decorrentes da prestação dos serviços públicos;
- 2.18. RELIGAÇÃO: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- 2.19. RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;
- 2.20. TARIFA: valor monetário, fixado em reais, para cobrança dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
- 2.21. SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;
- 2.22. UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto; e
- 2.23. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador do serviço o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, a contar do início da prestação do serviço.

3.2. O presente Contrato de Adesão será disponibilizado no sítio eletrônico do Prestador de Serviços e nas unidades de atendimento presencial ao usuário.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São direitos do usuário, dentre outros:

4.1.1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

4.1.2. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 06 (seis) disponibilizadas pelo prestador de serviços, distribuídas ao longo do mês;

4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento ou, quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;

4.1.4. Responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;

4.1.5. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

4.1.6. Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilite, de forma integrada e organizada, o pagamento de suas contas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações e denúncias;

4.1.7. Ser comunicado, por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;

4.1.8. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

4.1.9. Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência;

4.1.10. Receber do prestador de serviços em abril de cada ano, declaração de quitação anual de débitos relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;

4.1.11. Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;

4.1.12. Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 06 (seis) horas, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;

4.1.13. Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% (vinte por cento) do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

4.1.14. Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;

4.1.15. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços através de rádio e jornal, bem como através das redes sociais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

4.1.16. Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias;

4.1.17. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;

4.1.18. Receber a devolução no prazo de 05 (cinco) dias úteis dos valores pagos em duplicidade pelo usuário, contados da informação do usuário ao prestador de serviços, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte;

4.1.19. Ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

4.1.20. Receber do Município, do Prestador de Serviços e da AGEMS todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos; e

4.1.21. Receber do Prestador de Serviços as informações necessárias à utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São deveres do usuário, dentre outros:

5.1.1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações, equipamentos e caixa d'água) da unidade usuária, de acordo com as normas e procedimentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), prestador de serviços e outros órgãos competentes;

5.1.2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres;

5.1.3. Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

5.1.4. Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto na Portaria de Condições Gerais e consoante as tarifas vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

5.1.5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, sob pena de se manter responsável pela unidade usuária;

5.1.6. Prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, inclusive comunicando ao prestador de serviços quando da alteração categoria de usuário, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena aplicação das sanções previstas na legislação vigente;

5.1.7. Informar ao prestador de serviços quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária;

5.1.8. Comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres;

5.1.9. Atender aos padrões e modelos estabelecidos pelo prestador de serviços para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário;

5.1.10. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento na rede interna do imóvel, bem como as providências para o conserto;

5.1.11. Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor, contribuindo para a permanência das boas condições dos sistemas bens públicos e responsabilizando-se pelas avarias cometidas no sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

5.1.12. Não derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel;

5.1.13. Não despejar águas pluviais e esgoto industrial na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

5.1.14. Consultar o prestador de serviços, anteriormente à instalação ou modificação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário;

5.1.15. Autorizar a entrada de prepostos do prestador de serviços, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando para que possam ser executados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou os serviços complementares, podendo inclusive, instalar os equipamentos necessários à sua regulação e prestação; e

5.1.16. Manter as instalações internas, tais como caixa de água, tubulações e conexões, dentre outras, sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas.

5.2. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes; e

5.2.1. A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

5.3. *Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador do serviço.*

CLÁUSULA SEXTA – DA INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

6.1. Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- 6.1.1. Utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;
- 6.1.2. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- 6.1.3. Ligação clandestina ou religação de água à revelia do prestador;
- 6.1.4. Deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 6.1.5. Quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 6.1.6. Quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;
- 6.1.7. Quando houver fusão de ramais prediais de água; e
- 6.1.8. Lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.
- 6.2. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.
- 6.2.1. Nas hipóteses do item 6.2, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal;
- 6.2.2. A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão; e
- 6.2.3. A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.
- 6.3. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços:
- 6.3.1. Quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens; e
- 6.3.2. No caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente.
- 6.4. O prestador de serviços também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do usuário decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos subitens 6.2.1. ao 6.2.3. e na Cláusula Sétima.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. O prestador de serviços poderá executar serviços complementares aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compreendidos em Tabela de Preços e Prazos de Serviços complementares, devidamente previsto em contrato e/ou homologados pela AGEMS.

CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES DE REAJUSTE

8.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente contrato serão reajustados e/ou revisados, em conformidade com os instrumentos legais, contratuais e regulatórios.

CLÁUSULA NONA – DAS INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Constitui infração passível de aplicação de penalidades, nos termos das normativas específicas da AGEMS e nos termos da legislação vigente, a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

- 9.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;
- 9.1.2. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- 9.1.3. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

- a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;
- b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;
- c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;
- d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e
- e) com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados).

9.1.4. Ligação de esgoto industrial sem pré-tratamento e sem apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos e/ou entidades reguladoras, e ainda que não apresente características de esgotos domésticos estabelecidas pelo Prestador de Serviços;

9.1.5. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);

9.1.6. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

9.1.7. Ligação clandestina de água e esgoto;

9.1.8. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

9.1.9. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

9.1.10. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;

9.1.11. Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

9.1.12. Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;

9.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

9.1.14. Violação do lacre da porta da caixa de proteção do hidrômetro;

9.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

9.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

9.1.17. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

9.1.18. Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro;

9.1.19. Instalação de aparelhos supressores de ar;

9.1.20. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto; e

9.1.21. A prestação de informações falsas ao prestador dos serviços.

9.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.

9.2.1. A multa máxima a ser aplicada será o maior dentre:

I – 20% (vinte por cento) do valor do consumo estimado devido ao prestador de serviços; ou

II – 30% (trinta por cento) do valor da fatura anterior à data da conduta infracional.

Parágrafo único. Em ambos os casos deverá ser feito ressarcimento dos danos materiais causados.

9.3. O direito de exigir o ressarcimento e de punir o infrator pelo cometimento de ato infracional fica limitado ao período de 05 (cinco) anos contados da ciência ou constatação da irregularidade.

9.4. Deverá o prestador de serviços observar o contraditório e a ampla defesa para a apuração e imposição de ressarcimento e punição ao usuário, nos mesmos prazos constantes da Portaria que rege o processo administrativo punitivo em face do prestador de serviços no âmbito da AGEMS, inclusive informando o usuário do direito à apresentação de recurso perante à referida Agência de Regulação.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1. Este Contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:

10.1.1. Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, nos termos e condições estabelecidas pelas Condições Gerais de Prestação de Serviços normatizadas pela AGEMS;

10.1.2. Por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias;

b) desapropriação do imóvel;

c) demolição da edificação ou ruína;

- d) sinistro, quando for declarada perda total do imóvel pelos órgãos competentes; ou
- e) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Incumbe à AGEMS, no âmbito da presente relação contratual:

11.1.1. Regular e fiscalizar a prestação dos serviços atinentes ao presente Contrato de Adesão;

11.1.2. Fiscalizar o cumprimento pelo prestador de serviços e pelo usuário das normas sobre a prestação dos serviços e das cláusulas contratuais, zelando pela observância dos direitos, deveres e obrigações das partes;

11.1.3. Orientar as partes sobre a aplicação das normas e cláusulas do presente Contrato;

11.1.4. Mediar e solucionar, em última instância na esfera administrativa, os conflitos existentes entre o prestador de serviços e o usuário.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços, por meio do número (COLOCAR O NÚMERO DO TELEFONE); inclusive na Ouvidoria através do (COLOCAR O NÚMERO DO 0800).

12.2. Nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador de serviços ou quando entender que não esteja sendo prestado de forma adequada, poderá contatar a Ouvidoria da AGEMS, no telefone 0800 600 05 06.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este Contrato aplica-se a todas as categorias de usuários, conforme critérios estabelecidos pelas normativas da AGEMS.

13.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela AGEMS relativas à prestação do serviço, bem como a Lei Federal nº 8.987/1995, a Lei Federal nº 11.445/2007, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil.

13.3. Este Contrato poderá ser modificado por determinação da AGEMS ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentam o serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação, devendo o usuário ser avisado das modificações na fatura.

13.4. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade usuária ou o domicílio do usuário para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

TÍTULO XII GRANDES CONSUMIDORES

CAPÍTULO I

DA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO ESPECIAL COM GRANDES CONSUMIDORES PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 173 Estabelece-se as condições mínimas necessárias para a celebração de Contrato Especial com Grandes Consumidores pelo Prestador de Serviços, na área de atuação da AGEMS.

Art. 174 O Prestador de Serviços poderá celebrar contratos especiais com grandes consumidores das categorias, comercial, industrial ou poder público.

§ 1º O prestador dos serviços poderá praticar tarifas diferenciadas nos contratos com grandes

consumidores, desde que respeitadas as disposições desta Portaria.

§ 2º Consideram-se grandes consumidores os que possuem consumo médio mensal de água potável superior a 200 m³ (duzentos metros cúbicos), conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção constante dos estudos arquitetônicos;

§ 3º Poderá também o Prestador de Serviços celebrar Contrato Especial com Grandes Consumidores de água bruta, para uso em processo industrial, observadas as regras e condições estabelecidas pela legislação de recursos hídricos e pelo órgão estadual responsável;

§ 4º É vedada a celebração de contratos especiais com usuários dotados apenas de ligação de esgoto.

Art. 175 O contrato padrão para grandes consumidores deverá conter, no mínimo, as seguintes disposições:

I – Identificação da unidade usuária;

II – Os serviços Contratados e as Previsões de volume de água fornecido e/ou de volume de esgoto coletado;

III – Possibilidade de determinação de alterações pelo prestador de serviços e homologado pelo órgão regulador, nas condições pactuadas no contrato, no caso de restrição ou risco de restrição no abastecimento de água;

IV – Condições de revisão da demanda contratada, em especial, a possibilidade de reduzi-la em razão da implantação de medidas de eficiência no uso da água, observado o volume mínimo estabelecido no art. 174 desta Portaria;

V – Possibilidade de determinação de alterações, pelo órgão regulador, nas condições pactuadas no contrato, no caso de restrição ou risco de restrição no abastecimento de água;

VI – Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VII – Prazo de vigência do contrato;

VIII – Forma de prorrogação ou renovação do contrato;

IX – Critérios de rescisão;

X – As penalidades pelo descumprimento

XI – Inclusão de anexo que demonstre o custo do serviço objeto do contrato, no caso da hipótese prevista no § 2º do art. 176.

§ 1º Poderá ser celebrado nos contratos com grandes consumidores disciplinados nesta Portaria, preço diferenciado do m³ (metro cúbico) em relação à Estrutura Tarifária, para fornecimento de água bruta, em decorrência das peculiaridades da prestação de serviços.

§ 2º O prestador deve garantir tratamento isonômico entre usuários em situações similares

§ 3º O prestador de serviços poderá ofertar desconto máximo de 20% (vinte por cento) sobre o valor calculado para o fornecimento de água e coleta de esgoto vigente na estrutura tarifária do município, conforme o caso, de acordo com as seguintes tabelas:

Consumo médio de água para as categorias comercial, % máximo de desconto por

industrial e poder público	faixa
100 a 200 m ³	10 %
201 a 300 m ³	15 %
Acima de 300 m ³	20 %

Consumo médio de água para a categoria residencial	% máximo de desconto por faixa
200 a 300 m ³	10 %
301 a 400 m ³	15 %
Acima de 400 m ³	20 %

§ 4º O contrato com grandes consumidores terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos.

a) Ficam dispensados de homologação pelo regulador, os termos aditivos de prazos.

§ 5º No contrato especial deverá constar cláusula expressa no sentido de que medidas de racionamento e contingenciamento do uso da água deverão ser observadas também pelos grandes consumidores, mesmo que existente cláusula contratual de demanda mínima garantida.

§ 6º Para os contratos de esgotamento sanitário com cobrança de carga poluidora, o limite mínimo regulatório corresponderá ao preço-base, sobre o qual incidirá o fator de poluição.

Art. 176 Os Contratos com Grandes Consumidores e seus aditivos, celebrados pelo Prestador de Serviços deverão ser encaminhados para registro e controle da AGEMS, no prazo de até 30 (trinta) dias após a data da assinatura.

§ 1º Deverá o Prestador de Serviços encaminhar à AGEMS, juntamente com cada contrato especial, breve estudo da viabilidade técnica de fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos e justificativas da existência de interesse público na celebração de contrato com o respectivo Grande Consumidor.

§ 2º O Prestador de Serviços deverá disponibilizar a todos os interessados o contrato padrão, conforme anexo a esta Portaria para a celebração de Contrato com Grande Consumidor.

§ 3º O Prestador de Serviços disponibilizará em seu site relação de todos os Contratos com Grandes Consumidores vigentes, em respeito ao princípio da transparência e publicidade, observando o disposto na 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Art. 177 Os Contratos com Grandes Consumidores deverão ser obrigatoriamente formalizados e celebrados pelas partes, de comum acordo, nos limites, padrões de contratos, e condições estabelecidas na presente Portaria.

Parágrafo único. Sempre que possível, deverão ser observadas as mesmas cláusulas e condições previstas para o Contrato de Adesão previsto no Título XI.

TÍTULO XIII
DOS PRAZOS ESTABELECIDOS PARA O ENCAMINHAMENTO, PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS, DOS DOCUMENTOS ESSENCIAIS REFERENTES À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 178 Considera-se:

I – RAD – Relatório Anual de Desempenho: Relatório de envio obrigatório, previsto nos Instrumentos contratuais firmados entre o Poder Concedente e o Prestador de Serviços, no modelo estabelecido e disponível no sítio da AGEMS;

II – Relatório Gerencial: Documento contendo informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, imprescindíveis para os procedimentos fiscalizatórios do setor de Saneamento Básico, que deverão ser enviados no modelo disponível no sítio da AGEMS;

III – DTRS – Demonstrativo de Cálculo de Taxa de Regulação Controle e Fiscalização do Serviço Público de Saneamento Básico: Deverá reproduzir as informações sobre as receitas brutas e as deduções de PIS e COFINS, que servirão de base para a apuração do valor da TRS – Taxa de Regulação Controle e Fiscalização do Serviço Público de Saneamento Básico, conforme Portaria nº 227, de 27 de junho de 2022 e Lei nº 5.796, de 16 de dezembro de 2021 e suas alterações.

a) O Modelo da DTRS consta anexo da Portaria nº 227, de 27 de junho de 2022.

IV – Balancete: Levantamento contábil parcial, correspondente com o Plano de Contas Contábil. Deve apresentar todas as operações do período, tais como receitas e despesas, deduções, abatimentos, cancelamentos, tributos incidentes sobre as receitas, as receitas acessórias, demonstradas em contas contábeis analíticas que permitam a conferência, observados o disposto nas Portarias nºs 209 e 212/2021;

V – Investimentos Realizados: Obras e serviços realizados e pagos em cada mês, destacando a Fonte de Recurso ou o Relatório Contábil que apresente a referida informação;

VI – Fontes de Recursos: Indica a origem dos recursos financeiros (próprios, onerosos e não onerosos) destinados aos investimentos nos Sistemas Públicos de Abastecimento de Água (SAA), Esgotamento Sanitário (SES) e Outros Investimentos;

VII – Recursos Próprios: Recursos oriundos da cobrança dos serviços tarifados de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

VIII – Recursos Onerosos: Recursos de empréstimos tomados junto à Caixa Econômica Federal, BNDES, ou outros agentes financeiros (FGTS, FAT e outras fontes), assim como, empréstimos de financiamentos externos (BID, BIRD e outros);

IX – Recursos não Onerosos: Recursos não reembolsáveis, oriundos do Orçamento Geral da União – OGU, do Estado, do Município, ou de outras fontes como doações e subvenções;

X – Plano de Investimentos: Programação de investimentos do prestador nas infraestruturas de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador (Portaria nº 147/2017 da AGEMS);

XI – Relatório Posição Valorizada dos Bens: Relatório que apresenta mensalmente a posição valorizada dos bens patrimoniais, de cada uma das localidades atendidas. O relatório deverá conter as seguintes informações: Código patrimonial, Item, Plaqueta, Descrição, Data de Aquisição, Centro de Custo, Região Administrativa, Ativo em Operação (Sim/Não), Centro de Custo Contábil, Taxa de Depreciação, Quantidade, Valor do Custo de Aquisição, Depreciação Mensal, Depreciação Acumulada, Quantidade de itens, Saldo Residual, Custo de Reposição, Valor Justo de mercado, Valor Residual e Valor Residual atualizado pelo índice que reajusta as tarifas;

XII – Resumo da Posição Valorizada dos Bens: Relatório que apresenta a posição valorizada dos bens patrimoniais de cada uma das localidades atendidas. O relatório deverá conter as seguintes informações: Código patrimonial, descrição do bem, quantidade de itens com a

mesma descrição, soma dos valores líquidos de depreciação, custo de reposição, valor justo de mercado, valor residual e valor residual atualizado pelo índice que reajusta as tarifas. Conforme modelo padrão anexo;

XII – Inventário: Procedimento administrativo que se constitui no levantamento físico e financeiro dos bens móveis e imóveis de cada uma das localidades atendidas. Baseado nas normas: Pronunciamento Técnico CPC 27 – Ativo Imobilizado, Pronunciamento Técnico CPC 01 (R1) - Redução ao Valor Recuperável de Ativos, Pronunciamento Técnico CPC 06 (R2) – Arrendamentos, MCASP – 9ª edição e atualizações;

XIII – Relatório de medição das obras em andamento: Descrição de todos os serviços e materiais medidos/realizados em determinado período e os respectivos valores pagos por obra, confrontados com a ficha financeira para fins de fiscalização dos recursos e do andamento da obra;

XIV – Ficha financeira: Documento que espelha os pagamentos efetuados por cada contrato. A ficha financeira deverá ser do mesmo período do Relatório de Medição das obras em andamento. Serão confrontados o Relatório de medição das obras em andamento para fins de fiscalização dos recursos e do andamento da obra;

XV – Prazos Excepcionais: Prazos estabelecidos pela AGEMS em função de solicitações de Órgãos Oficiais de Fiscalização e Controle;

XVI – Revisões, Reequilíbrios e Reajustes: A revisão ordinária será realizada a cada 03 (três) anos, de acordo com a Política Tarifária. A revisão será efetivada sempre que, por fato alheios ao controle e influência da contratada, seu valor tornar-se insuficiente para amortizar integralmente todos os investimentos, custos operacionais, de manutenção e expansão dos serviços, nos moldes descritos no Plano de investimento e mediante comprovação da contratada do agravamento de sua posição inicial do contrato. Sendo que a revisão nunca será aplicada a nível local, mas sim a nível estadual de atendimento. As revisões tarifárias, poderão ser nas formas ordinárias com periodicidade trienal ou extraordinárias, em qualquer tempo, a fim de recompor o equilíbrio econômico-financeiro;

XVII – Revisão Ordinária: As revisões ordinárias compreenderão a reavaliação periódica das condições da prestação de serviços e dos preços praticados. É o reposicionamento das tarifas que são calculadas ao nível da receita requerida para cobrir os custos eficientes de operação e exploração, os investimentos, a remuneração do prestador, dado um nível determinado de qualidade do serviço, e de acordo com as metas estabelecidas e remunerar adequadamente investimentos feitos com prudência, em conformidade com os Planos Municipais de Saneamento Básico e com os Planos de Investimentos, cujas obras e melhorias, beneficiem a coletividade e sejam necessárias a expansão do atendimento e visem a saúde e o meio ambiente;

XVIII – Revisão Extraordinária: As revisões extraordinárias poderão ser promovidas, a pedido do prestador ou por iniciativa da entidade reguladora, quando da ocorrência de fatos não previstos que alterem ou comprometam a estrutura e as condições da prestação de serviços públicos delegados; e

XIX – Reajustes: Os reajustes das tarifas são anuais, de acordo com as datas-base definidas nos Contratos de Programa, calculados pela variação do Índice de Preços ao Consumidor no Atacado – IPCA apurado pelo IBGE, ou na falta deste, por outro índice que venha substituí-lo.

CAPÍTULO II DOS PRAZOS

Art. 179 O Prestador de Serviços deverá encaminhar os documentos nos termos e nos prazos elencados abaixo:

I – RAD – Relatório Anual de Desempenho: até o dia 31 de março de cada ano, referente às informações do ano anterior;

II – Relatório Gerencial: até o dia 10 (dez) do segundo mês subsequente:

a) as informações constantes nos Relatórios Gerenciais, encaminhados mensalmente à AGEMS pelo Prestador de Serviços, devem ser utilizadas como base para a elaboração do RAD – Relatório Anual de Desempenho;

b) as retificações nos Relatórios Gerenciais, deverão ser encaminhadas à AGEMS, de imediato.

III – Demonstrativo de Cálculo da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização do Serviço Público de Saneamento Básico – DTRS;

IV – Balancete por Centro de Custos: o balancete do mês anterior, deve ser encaminhado juntamente com a DTRS, até o 20º dia do mês seguinte à sua apuração (Portaria nº 227/2022);

V – Investimentos Realizados: até o 10º (décimo) dia do segundo mês subsequente;

VI – Relatório Posição Valorizada dos Bens e Inventário Patrimonial: o envio dos documentos deverá ser semestral e entregue até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao fechamento do semestre;

VII – Relatório de medição das obras em andamento e ficha financeira: o envio dos documentos deverá ser mensal, e entregue até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao fechamento do mês;

VIII – O Prestador de Serviços também enviará à AGEMS, em até 05 (cinco) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato que delegue a prestação dos serviços, cópias dos seguintes documentos:

a) Contrato de concessão, de programa, ou acordos pactuados entre as partes e seus respectivos termos aditivos, conforme o caso, que estabeleceu as condições para a prestação de serviços de saneamento básico regulados pela AGEMS;

b) Estudo de viabilidade econômico-financeira no qual foi baseado o contrato;

c) Inventário de bens e direitos afetos à prestação dos serviços, incluindo, entre outras informações, a sua titularidade;

d) Lei municipal autorizando a delegação da prestação dos serviços contratados;

IX – Documentos solicitados em prazos excepcionais: de 02 (dois) a 10 (dez) dias corridos, dependendo da complexidade do assunto;

X – Contratos com Grandes Geradores: até o 20º (vigésimo) dia do mês seguinte à sua assinatura.

§ 1º Para fins desta Portaria, entende-se por semestral, as informações de janeiro a junho e de julho a dezembro de cada ano.

§ 2º Eventuais modificações, revisões ou atualizações nos documentos relacionados nos incisos deste artigo deverão ser enviadas pelo Prestador de Serviços à AGEMS em até 20 (vinte) dias corridos, a contar da data da edição.

§ 3º Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, iniciando-se e encerrando-se em dia útil da semana, devendo os dias ser contados de forma corrida.

§ 4º Começa a correr o prazo da ciência inequívoca da parte ou do interessado, sendo que, quando a citação ou intimação for pelo correio, conta-se o prazo a partir do recebimento da correspondência pela parte ou interessado.

Art. 180 O (A) Diretor (a) de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos poderá estabelecer de ofício, de forma transitória e extraordinária, devidamente justificada, prazos específicos mais breves do que os previstos nesta Portaria para envio de informações à AGEMS pelo Prestador de Serviços, bem como conceder prorrogação de prazo para recebimento de informações, a seu critério, mediante pedido justificado do Prestador.

Art. 181 As Revisões Tarifárias Ordinárias de que tratam o inciso XVI do art. 178 serão realizadas a cada 03 (três) anos, a contar da publicação do resultado da 1ª Revisão Tarifária Ordinária.

CAPÍTULO II DO FORMATO DOS ARQUIVOS E FORMAS DE ENVIO

Art. 182 O Prestador de Serviços deverá encaminhar os documentos e arquivos:

I – Por Ofício endereçado ao Diretor-Presidente da AGEMS, e

II – Em mídia digital, em PDF e em formato editável (Word, Excel, DWG e outros conforme software utilizado para a produção do mesmo).

§ 1º As planilhas devem ser encaminhadas, preferencialmente, em formato Excel, contendo as variáveis, dados e as respectivas fórmulas, evitando, sempre que possível, os formatos em texto.

§ 2º As séries de entregas periódicas estabelecidas nesta Portaria, poderão ser entregues, por meio do salvamento em nuvem ou ambiente semelhante, desde que o sistema mantenha registro de entrega com histórico e atualizações.

a) os arquivos adicionados em ambiente compartilhado não poderão ser substituídos ou modificados, podendo ser acrescentados arquivos com a devida atualização.

b) os dados e arquivos sigilosos, devem possuir na nomenclatura do arquivo: SIG-nomedoarquivo.ext, em que "ext" é a extensão do arquivo.

Art. 183 Se a equipe técnica perceber a necessidade da análise de outros documentos ou dados imprescindíveis para a avaliação da prestação dos serviços, poderá solicitar através de ofício ou e-mail institucional ao Prestador de Serviços, que deverá encaminhar todas as informações solicitadas, nos termos e no prazo estabelecidos pela AGEMS.

§ 1º Os prazos para envio dos dados e documentos serão definidos de acordo com esta portaria, salvo em casos de demandas emergenciais que justifiquem a necessidade de prazos menores.

Art. 184 O descumprimento dos prazos estabelecidos nesta Portaria ensejará na aplicação das penalidades descritas na Portaria Agepan nº 151, de 18 de setembro de 2017 e suas alterações.

Art. 185 Os Anexos I e II fazem parte da presente norma de regulação.

Art. 186 Revogam-se as disposições das Portarias Agepan nºs 147, de 18 de setembro de 2017; 148, de 18 de setembro de 2017; 150, de 18 de setembro de 2017 e 158, de 18 de maio de 2018.

Campo Grande, 15 de dezembro de 2022.

CARLOS ALBERTO DE ASSIS
Diretor-Presidente

ANEXO I DA PORTARIA AGEMS Nº 232, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022

TERMINOLOGIA

- I – Adutora: tubulação principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;
- II – Verificação do hidrômetro: processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;
- III – Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;
- IV – Água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano, e que atende a portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade;
- V – Alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos seis meses;
- VI – Área urbana: é aquela interna ao perímetro urbano, criada através de lei municipal, seja para fins tributários ou de planejamento urbano (Plano Diretor, zoneamento etc.). Para as cidades ou vilas onde não existe legislação que regulamente essas áreas, deve-se estabelecer um perímetro urbano para fins de coleta censitária cujos limites devem ser aprovados oficialmente pela prefeitura municipal;
- VII – Área rural: é aquela que não foi incluída no perímetro urbano por lei municipal. Caracteriza-se por uso rústico do solo, com grandes extensões de terra e baixa densidade habitacional. Incluem campos, florestas, lavouras, pastos. São classificadas como aglomerado rural de extensão urbana, povoado, núcleo, lugarejo e área rural;
- VIII – Área não urbanizada de cidade ou vila ou áreas de expansão urbana: é aquela que, embora legalmente urbana, apresenta ocupação eminentemente rural;
- IX – Área rural de extensão urbana: se constitui numa ocupação com características urbanas que está situada fora do perímetro urbano municipal;
- X – Caixa de ligação de esgoto: dispositivo padronizado ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, no passeio público, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;
- XI – Categoria do imóvel: classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade;
- XII – Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;
- XIII – Ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;
- XIV – Coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

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

XVI – Consumo mínimo: volume mínimo por economia em metros cúbicos mensais constante na estrutura tarifaria;

XVII – Contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XVIII – Contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

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

XX – Cota básica: menor volume de água atribuído a cada economia e considerado como base para faturamento da Tarifa Mínima, que coincidirá com o limite máximo da primeira faixa de consumo de cada categoria, em volume;

XXI – Despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

XXII – Economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, cadastrada para efeito de faturamento;

XXIII – Empreendimento: instituição criada para desenvolver um negócio, uma empresa ou um projeto;

XXIV – Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXI – Fatura: documento comercial que apresenta o valor monetário total que dever ser pago pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

XXII – Fiscalização: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

XXIII – Fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XXIV – Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

XXV – Grandes consumidores: consideram-se grandes consumidores aqueles que possuem consumo médio de água potável superior a 200 m³ (duzentos metros cúbicos) por mês, conforme média apurada nos últimos 12 (doze) meses ou, para os novos empreendimentos e unidades usuárias, conforme projeção de consumo do projetista;

XXVI – Greide: série de cotas que caracterizam o perfil de uma rua e dão as altitudes de seu eixo em seus diversos trechos;

XXVII – Imediata execução e recomposição: responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e terminar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

XXVIII – Imóvel factível: imóvel não conectado à rede do prestador de serviços e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou coleta de esgotos sanitários;

XXIX – Imóvel potencial: imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

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

XXXI – Instalação predial de água: conjunto de tubulações, conexões, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados em imóvel de responsabilidade do usuário e a montante do ponto de entrega de água, empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXXII – Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, equipamentos, peças e dispositivos localizados em imóvel de responsabilidade do usuário e a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

XXXIII – Lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXXIV – Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

XXXV – Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para restringir o volume fornecido de água;

XXXVI – Loteamento: divisão de um terreno em lotes;

XXXVII – Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XXXVIII – Nível piezométrico: nível em que a água da rede de abastecimento se encontra à pressão atmosférica e é capaz de ser fornecida às edificações sem necessidade de bombeamento;

XXXIX – Padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de esfera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XL – Plano de investimento: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador;

XLI – Ponto de entrega de água: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XLII – Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

XLIII – Ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso a que se destina;

XLIV – Ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;

XLV – Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

XLVI – Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

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

XLVIII – Registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

XLIX – Regulação: todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos;

L – Religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

LI – Reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

LII – Restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços;

LIII – SAC (serviço de atendimento ao consumidor): sistema utilizado pelo prestador de serviços para tirar dúvidas dos clientes sobre produtos, serviços e ações de comunicação, para resolver problemas e receber *feedback* sobre o trabalho da empresa;

LIV – Sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;

LV – Sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

LVI – Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

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

LVIII – Suspensão: interrupção, corte no fornecimento, que não caracteriza descontinuidade definitiva nos serviços conforme as hipóteses previstas no art. 40 da Lei Federal nº 11.445/2007;

LIX – Testada do imóvel: linha que separa de logradouro público uma propriedade particular, sendo ainda a largura total de um terreno ou construção;

LX – Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

LXI – Usuário: pessoa física ou jurídica, proprietário e/ou inquilino, responsável por imóvel, atendido pelos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

LXII – Usuário eventual: pessoa física ou empresas prestadoras de serviços de coleta de efluentes provenientes de limpeza de fossas, banheiros químicos, veículos motorhome, embarcações, ônibus de turismo e similares; e

LXIII – Vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

ANEXO II DA PORTARIA AGEMS Nº 232, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022

MODELO PADRONIZADO DE CONTRATO DE ADESÃO

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO PRESTADOR DE SERVIÇO NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

O PRESTADOR DE SERVIÇOS (COLOCAR RAZÃO SOCIAL, CNPJ e ENDEREÇO COMPLETO); e o USUÁRIO (COLOCAR NOME E IDENTIFICAÇÃO), responsável pela unidade usuária nº (NÚMERO DE REFERÊNCIA), situada na(o) (ENDEREÇO COMPLETO), em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e a Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e suas posteriores alterações, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário, conforme direitos e deveres constantes neste instrumento contratual.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO.

1.1.1. As disposições deste Contrato se aplicam às unidades usuárias e aos usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário.

1.1.2. Este Contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre as PARTES, sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela AGEMS.

1.2. Caso as PARTES celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, as regras do contrato especial, no que divergirem deste Contrato de Adesão, prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1. CAIXA DE INSPEÇÃO: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;

2.2. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

2.3. CORTE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA: suspensão ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

2.4. CONSUMO DE ÁGUA: consumo de água potável utilizada na unidade usuária, medido em metros cúbicos (m³);

- 2.5. CONTRATO ESPECIAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;
- 2.6. ECONOMIA: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.7. FISCALIZAÇÃO: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;
- 2.8. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;
- 2.9. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;
- 2.10. INTERRUPÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: paralisação temporária do fornecimento de água para a conservação e manutenção da rede de distribuição, e em situações de casos fortuitos ou de força maior;
- 2.11. PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de espera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;
- 2.12. PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;
- 2.13. PONTO DE COLETA DE ESGOTOS: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
- 2.14. PRESTADOR DE SERVIÇOS: o órgão ou entidade, inclusive empresa responsável pela prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.15. RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;
- 2.16. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- 2.17. REGULAÇÃO: todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação; e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos decorrentes da prestação dos serviços públicos;
- 2.18. RELIGAÇÃO: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- 2.19. RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;
- 2.20. TARIFA: valor monetário, fixado em reais, para cobrança dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
- 2.21. SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;
- 2.22. UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto; e
- 2.23. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador do serviço o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, a contar do início da prestação do serviço.
- 3.2. O presente Contrato de Adesão será disponibilizado no sítio eletrônico do Prestador de Serviços e nas unidades de atendimento presencial ao usuário.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São direitos do usuário, dentre outros:

4.1.1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

4.1.2. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 06 (seis) disponibilizadas pelo prestador de serviços, distribuídas ao longo do mês;

4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento ou, quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;

4.1.4. Responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;

4.1.5. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

4.1.6. Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilite, de forma integrada e organizada, o pagamento de suas contas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações e denúncias;

4.1.7. Ser comunicado, por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;

4.1.8. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

4.1.9. Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência;

4.1.10. Receber do prestador de serviços em abril de cada ano, declaração de quitação anual de débitos relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;

4.1.11. Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;

4.1.12. Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 06 (seis) horas, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;

4.1.13. Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% (vinte por cento) do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

4.1.14. Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;

4.1.15. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços através de rádio e jornal, bem como através das redes sociais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

4.1.16. Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias;

4.1.17. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;

4.1.18. Receber a devolução no prazo de 05 (cinco) dias úteis dos valores pagos em duplicidade pelo usuário, contados da informação do usuário ao prestador de serviços, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte;

4.1.19. Ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

4.1.20. Receber do Município, do Prestador de Serviços e da AGEMS todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos; e

4.1.21. Receber do Prestador de Serviços as informações necessárias à utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São deveres do usuário, dentre outros:

5.1.1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações, equipamentos e caixa d'água) da unidade usuária, de acordo com as normas e procedimentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), prestador de serviços e outros órgãos competentes;

5.1.2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres;

5.1.3. Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

5.1.4. Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto na Portaria de Condições Gerais e consoante as tarifas vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

5.1.5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, sob pena de se manter responsável pela unidade usuária;

5.1.6. Prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, inclusive comunicando ao prestador de serviços quando da alteração categoria de usuário, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena aplicação das sanções previstas na legislação vigente;

5.1.7. Informar ao prestador de serviços quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária;

5.1.8. Comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres;

5.1.9. Atender aos padrões e modelos estabelecidos pelo prestador de serviços para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário;

5.1.10. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento na rede interna do imóvel, bem como as providências para o conserto;

5.1.11. Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor, contribuindo para a permanência das boas condições dos sistemas bens públicos e responsabilizando-se pelas avarias cometidas no sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

5.1.12. Não derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel;

5.1.13. Não despejar águas pluviais e esgoto industrial na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

5.1.14. Consultar o prestador de serviços, anteriormente à instalação ou modificação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário;

5.1.15. Autorizar a entrada de prepostos do prestador de serviços, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando para que possam ser executados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou os serviços complementares, podendo inclusive, instalar os equipamentos necessários à sua regulação e prestação; e

5.1.16. Manter as instalações internas, tais como caixa de água, tubulações e conexões, dentre outras, sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas.

5.2. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes; e

5.2.1. A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

5.3. Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador do serviço.

CLÁUSULA SEXTA – DA INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

6.1. Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

6.1.1. Utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de

abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;

6.1.2. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;

6.1.3. Ligação clandestina ou religação de água à revelia do prestador;

6.1.4. Deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

6.1.5. Quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

6.1.6. Quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

6.1.7. Quando houver fusão de ramais prediais de água; e

6.1.8. Lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.

6.2. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.

6.2.1. Nas hipóteses do item 6.2, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal;

6.2.2. A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão; e

6.2.3. A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.

6.3. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços:

6.3.1. Quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens; e

6.3.2. No caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente.

6.4. O prestador de serviços também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do usuário decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos subitens 6.2.1. ao 6.2.3. e na Cláusula Sétima.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. O prestador de serviços poderá executar serviços complementares aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compreendidos em Tabela de Preços e Prazos de Serviços complementares, devidamente previsto em contrato e/ou homologados pela AGEMS.

CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES DE REAJUSTE

8.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente contrato serão reajustados e/ou revisados, em conformidade com os instrumentos legais, contratuais e regulatórios.

CLÁUSULA NONA – DAS INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Constitui infração passível de aplicação de penalidades, nos termos das normativas específicas da AGEMS e nos termos da legislação vigente, a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

9.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;

9.1.2. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

9.1.3. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;

b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;

- c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;
 - d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e
 - e) com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados).
- 9.1.4. Ligação de esgoto industrial sem pré-tratamento e sem apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos e/ou entidades reguladoras, e ainda que não apresente características de esgotos domésticos estabelecidas pelo Prestador de Serviços;
- 9.1.5. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);
- 9.1.6. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- 9.1.7. Ligação clandestina de água e esgoto;
- 9.1.8. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- 9.1.9. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- 9.1.10. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;
- 9.1.11. Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;
- 9.1.12. Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;
- 9.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- 9.1.14. Violação do lacre da porta da caixa de proteção do hidrômetro;
- 9.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- 9.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- 9.1.17. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
- 9.1.18. Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro;
- 9.1.19. Instalação de aparelhos supressores de ar;
- 9.1.20. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto; e
- 9.1.21. A prestação de informações falsas ao prestador dos serviços.
- 9.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.
- 9.2.1. A multa máxima a ser aplicada será o maior dentre:
I – 20% (vinte por cento) do valor do consumo estimado devido ao prestador de serviços; ou
II – 30% (trinta por cento) do valor da fatura anterior à data da conduta infracional.
- Parágrafo único. Em ambos os casos deverá ser feito ressarcimento dos danos materiais causados.
- 9.3. O direito de exigir o ressarcimento e de punir o infrator pelo cometimento de ato infracional fica limitado ao período de 05 (cinco) anos contados da ciência ou constatação da irregularidade.
- 9.4. Deverá o prestador de serviços observar o contraditório e a ampla defesa para a apuração e imposição de ressarcimento e punição ao usuário, nos mesmos prazos constantes da Portaria que rege o processo administrativo punitivo em face do prestador de serviços no âmbito da AGEMS, inclusive informando o usuário do direito à apresentação de recurso perante à referida Agência de Regulação.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1. Este Contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:

10.1.1. Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, nos termos e condições estabelecidas pelas Condições Gerais de Prestação de Serviços normatizadas pela AGEMS;

10.1.2. Por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) demolição da edificação ou ruína;
- d) sinistro, quando for declarada perda total do imóvel pelos órgãos competentes; ou
- e) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Incumbe à AGEMS, no âmbito da presente relação contratual:

11.1.1. Regular e fiscalizar a prestação dos serviços atinentes ao presente Contrato de Adesão;

11.1.2. Fiscalizar o cumprimento pelo prestador de serviços e pelo usuário das normas sobre a prestação dos serviços e das cláusulas contratuais, zelando pela observância dos direitos, deveres e obrigações das partes;

11.1.3. Orientar as partes sobre a aplicação das normas e cláusulas do presente Contrato;

11.1.4. Mediar e solucionar, em última instância na esfera administrativa, os conflitos existentes entre o prestador de serviços e o usuário.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços, por meio do número (COLOCAR O NÚMERO DO TELEFONE); inclusive na Ouvidoria através do (COLOCAR O NÚMERO DO 0800).

12.2. Nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador de serviços ou quando entender que não esteja sendo prestado de forma adequada, poderá contatar a Ouvidoria da AGEMS, no telefone 0800 600 05 06.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este Contrato aplica-se a todas as categorias de usuários, conforme critérios estabelecidos pelas normativas da AGEMS.

13.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela AGEMS relativas à prestação do serviço, bem como a Lei Federal nº 8.987/1995, a Lei Federal nº 11.445/2007, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil.

13.3. Este Contrato poderá ser modificado por determinação da AGEMS ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentam o serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação, devendo o usuário ser avisado das modificações na fatura.

13.4. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade usuária ou o domicílio do usuário para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.