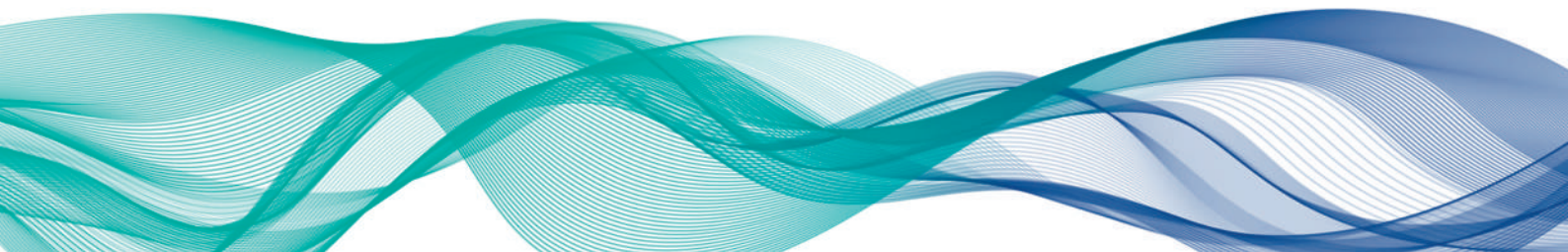




# REGULAMENTO DE SERVIÇOS

Este regulamento foi criado para que você, usuário dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Teresina (PI), possa conhecer seus direitos e deveres e as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços de saneamento básico do município. Aqui constam informações úteis e sempre à disposição dos clientes da Águas de Teresina ou quaisquer outros interessados em consultá-las. A disponibilização deste regulamento traduz a transparência no relacionamento entre a concessionária e o usuário, além de mostrar nosso compromisso na prestação de serviços e atendimentos de qualidade para Teresina.



# - REGULAMENTO DE SERVIÇOS -

**Decreto Nº 14426 DE 03/10/2014**

**Publicado no DOM em 10 out 2014**

Approva o Regulamento da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Teresina (zona urbana e rural), na forma que especifica.

O Prefeito Municipal de Teresina, Estado do Piauí, no uso das atribuições legais que lhe confere o art. 71, inciso XXV, da Lei Orgânica do Município de Teresina, e

Considerando o disposto no Processo nº 046-0647/2012,

Decreta:

## **CAPÍTULO I - DO OBJETIVO**

Art. 1º Este Regulamento estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Teresina (zona urbana e rural), disciplinando o relacionamento entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e os USUÁRIOS.

## **CAPÍTULO II - DAS TERMINOLOGIAS E CONCEITO**

Art. 2º Ficam definidos os seguintes conceitos e terminologias:  
I - Abastecimento de água - distribuição de água potável ao USUÁRIO final, através de ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio, de acordo com a legislação específica.

II - Adutora - canalização 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.

III - Aferição do hidrômetro - processo de verificação dos erros de indicações do hidrômetro em relação aos limites estabelecidos pela legislação e normas pertinentes (INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia).

IV - Água Bruta - água de uma fonte de abastecimento, antes de receber qualquer tratamento.

V - Água Potável - água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade e que não ofereça risco à saúde.

VI - Água Tratada - água de uma fonte de abastecimento, submetida a um tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano.

VII - Águas Pluviais - águas oriundas da chuva.

VIII - Águas Residuárias - são todas as águas servidas, oriundas de esgotamento sanitário doméstico, comercial, institucional ou industrial.

IX - Alimentador Predial - tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água (hidrômetro ou registro de passagem) e a válvula de flutuador do reservatório predial - ou - o primeiro ponto da alimentação de imóvel não medido.

X - Auto de Infração - ato através do qual o PRESTADOR DE SERVIÇOS caracteriza irregularidade do USUÁRIO e/ou terceiros às normas vigentes e impõe as penalidades cabíveis.

XI - By-pass (Desvio do fluxo de água) - desvio irregular do fluxo de água do ramal, efetuado pelo USUÁRIO ou terceiros, diretamente para o imóvel, sem a medição através do hidrômetro.

XII - Cadastro de Usuários (Cadastro Comercial) - conjunto de informações, para identificação dos USUÁRIOS, destinadas ao controle da prestação de serviços, gerenciamento comercial e desenvolvimento de políticas e ações mercadológicas.

XIII - Caixa de Gordura - componente da instalação sanitária predial que retém gorduras das águas servidas, evitando o seu encaminhamento ao sistema público de esgotamento sanitário.

XIV - Caixa de Inspeção Externa (Caixa de Ligação) - caixa situada na calçada da via pública, em frente ao imóvel, que tem por finalidade a inspeção e desobstrução das canalizações de esgoto.

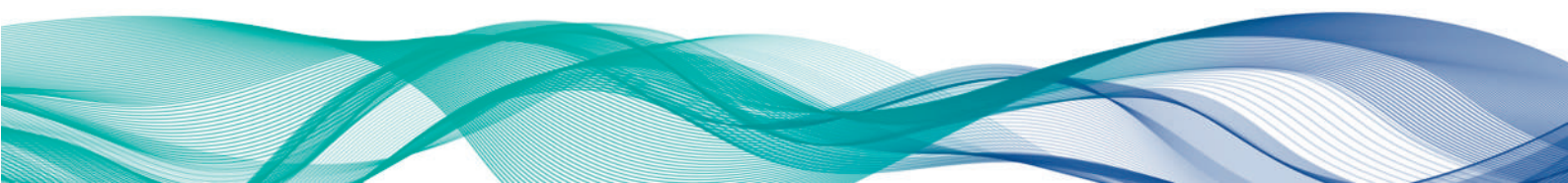
XV - Caixa de Inspeção Interna - caixa de inspeção opcional, instalada pelo USUÁRIO na parte interna do imóvel, recomendada para a finalidade de desobstrução do coletor predial.

XVI - Caixa de Retenção de Sólidos - componente das instalações prediais de esgotamento, com a função de reter os sólidos das águas servidas, evitando o seu encaminhamento ao sistema público de esgotamento sanitário.

XVII - Categoria - classificação da ligação de água e/ou esgoto do imóvel ou economia, em função da atividade desenvolvida.

XVIII - Caução - valor a ser pago para assegurar o cumprimento das obrigações contratadas.

XIX - Cavalete - conjunto padronizado de tubulações e conexões, situado no ramal predial, destinado à instalação do hidrô-





metro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel.

XX - Ciclo de Faturamento - constitui o período correspondente à emissão de dois conjuntos sucessivos de Notas Fiscais/Faturas de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos, relativos de determinada unidade usuária.

XXI - Colar de Tomada - peça, na forma de uma braçadeira, que envolve a rede pública de distribuição de água, num determinado ponto, interligando-a ao ramal predial.

XXII - Coletor de esgoto do tipo separador absoluto - canalização que somente veicula águas residuárias ou efluentes sanitários de edificações ligadas à rede coletora, excluindo-se, portanto o transporte de águas pluviais.

XXIII - Coletor predial - tubulação de esgoto compreendida entre a Caixa de Inspeção Externa e o coletor público;

XXIV - Consumo Atípico - consumo mensal da unidade usuária, cujo volume medido encontra-se superior ou inferior a limites estabelecidos em tabela de parâmetros definidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

XXV - Consumo Estimado / Presumido- estimativa do volume de água consumida em uma economia desprovida de hidrômetro, conforme “Tabela Tarifária” vigente, ou para fins de ligações temporárias.

XXVI - Consumo Excedente - volume que ultrapassa a demanda mínima estabelecida para cada economia.

XXVII - Consumo Faturado - volume de água efetivamente cobrado na Fatura de Água e Esgoto.

XXVIII - Consumo Medido - volume de água fornecido a um imóvel, medido periodicamente através da leitura do hidrômetro.

XXIX - Consumo Médio - volume de água estimado para um determinado período, resultante do histórico de consumo de um imóvel.

XXX - Consumo Mínimo- menor volume faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido na “Tabela Tarifária” vigente.

XXXI - Contrato de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário (Contrato de Adesão) - instrumento pelo qual o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais de prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgotos.

XXXII - Contrato de Abastecimento de Água - instrumento pelo qual o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais de prestação dos serviços de abastecimento de água.

XXXIII - Contrato de coleta - instrumento pelo qual o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais da coleta de esgoto.

XXXIV - Corte - interrupção do abastecimento de água para o imóvel.

XXXV - Corte no Cavalete - interrupção dos serviços de abaste-

cimento de água para o imóvel, através da instalação de dispositivos que bloqueiem a passagem de água no hidrômetro e/ou no cavalete.

XXXVI - Corte no Colar de Tomada - interrupção do abastecimento de água para o imóvel, efetuada no colar de tomada.

XXXVII - Corte no Ramal Predial - interrupção do abastecimento de água para o imóvel, efetuado no ramal predial em ponto externo ao limite do imóvel.

XXXVIII - Derivação - intervenção no ramal predial de água, alterando propositadamente o padrão de ligação domiciliar sem o devido conhecimento do PRESTADOR DE SERVIÇOS, caracterizando uma Ligação Clandestina ou um By-Pass.

XXXIX - Deslocamento de Cavalete - serviço que consiste em deslocar o cavalete em linha reta, perpendicular à testada do imóvel, no alinhamento do ramal predial, ou lateralmente até 50 centímetros do alinhamento do ramal.

XL - Deslocamento de Ramal Predial de Água e/ou Coletor de Esgoto - serviço que consiste em deslocar do local original o ramal predial de água ou esgoto, paralelamente à testada do imóvel.

XLI - Despejo - efluentes decorrentes do uso de água para fins domésticos, industriais e serviços diversos.

XLII - Despejo não Doméstico - resíduo líquido decorrente do uso de água para fins industriais e serviços diversos.

XLIII - Esgoto sanitário - Água residuária composta de esgoto doméstico, despejo industrial admissível a tratamento conjunto com esgoto doméstico e água de infiltração.

XLIV - Esgotamento Sanitário- coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgoto.

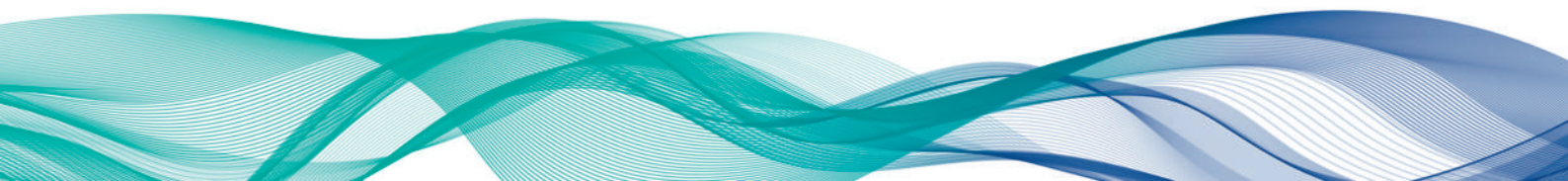
XLV - Estação de Tratamento de Água (ETA) - unidade operacional do sistema de abastecimento de água, constituída de instalações, equipamentos e dispositivos que permitam tratar, através de processos físicos e/ou químicos a água bruta captada, transformando-a em água potável para consumo humano.

XLVI - Estação de Tratamento de Esgotos (ETE) - unidade operacional do sistema de esgotamento sanitário, constituída de instalações, equipamentos e dispositivos que permitem receber os efluentes sanitários que são tratados de forma a reduzir a carga poluidora para posterior descarte no meio ambiente.

XLVII - Economia - todo imóvel ou subdivisão de um imóvel com ocupação, independente das demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação legal, dotada de instalação privativa ou comum para uso de serviço de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto sanitário.

XLVIII - Elevatória - construções e conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto.

XLIX - Estanqueidade - perfeita vedação de um equipamento ou instalação que impeça o contato do ambiente interno com o externo.



L - Estrutura tarifária - documento oficial que estabelece as tarifas fixadas para as diversas faixas de consumo e categorias de USUÁRIOS.

LI - Extravasor - tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou esgoto.

LII - Fatura de Água e/ou Esgoto - documento com características e efeitos de uma fatura comercial, que apresenta a relação de produtos e/ou serviços prestados e habilita o PRESTADOR DE SERVIÇOS para a cobrança dos mesmos.

LIII - Fonte Alternativa de Abastecimento- suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água

LIV - Fornecimento de água - entrega de água tratada, através de ligações à rede de distribuição de água potável;

LV - Fornecimento de água Bruta - fornecimento de água “in natura”, isenta de qualquer tipo de tratamento, desde que não seja destinada ao consumo humano e mediante contrato específico.

LVI - Fossa Séptica - componente da instalação sanitária predial, destinada ao tratamento primário de esgotos sanitários.

LVII - Grande Consumidor - categoria de USUÁRIOS que apresentam consumo médio elevado, ou que potencialmente se enquadrem em critérios definidos pela prestadora de serviços segundo sua expectativa de demanda de uso, devidamente aprovados pelo ENTE REGULADOR.

LVIII - Greide - série de cotas topográficas que caracterizam o perfil longitudinal de uma rua e dão o seu eixo em diversos trechos.

LIX - Hidrante - aparelho de utilização apropriada à tomada de água para combate de incêndio.

LX - Hidrômetro - equipamento integrante das instalações hidráulicas do ramal predial, localizado no cavalete, destinado à medição do consumo de água.

LXI - 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.

LXII - Instalação predial de esgoto - conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais localizadas a montante do ponto de coleta de esgoto (Caixa de Inspeção Externa);

LXIII - Lacre - dispositivo destinado a caracterizar a violação do hidrômetro ou a interrupção da medição do fornecimento da água.

LXIV - Ligação- interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária.

LXV - Ligação Ativa - ligações que estão em pleno funcionamento e que contribuem para o faturamento no período considerado.

LXVI - Ligação Clandestina de Água - abastecimento irregular do imóvel, obtido através de derivação da canalização da água

de outro ramal predial ou através da conexão direta à rede de distribuição, sem o devido conhecimento e registro no cadastro de USUÁRIOS do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

LXVII - Ligação Clandestina de Esgoto - conexão irregular à rede de esgotamento sanitário, sem o devido conhecimento e registro no cadastro de USUÁRIOS do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

LXVIII - Ligação Temporária - ligação destinada ao abastecimento de água e de esgotamento sanitário por prazo determinado.

LXIX - Ligação Predial de Água - ponto de conexão do alimentador predial do imóvel ao ramal predial da rede pública de distribuição de água.

LXX - Ligação Predial de Esgoto - ponto de conexão do coletor predial de esgotos do imóvel à caixa de inspeção externa da rede pública de esgotamento sanitário.

LXXI - Limitador de Consumo - dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água.

LXXII - Matrícula- número de registro da unidade usuária junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS;

LXXIII - Medição Individualizada- apuração do consumo de água de cada unidade usuária;

LXXIV - Monitoramento Operacional- acompanhamento e avaliação dos serviços com equipes, equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

LXXV - Padrão de Ligação de água- conjunto constituído pela caixa, cavalete, registro e dispositivo de controle ou de medição de consumo;

LXXVI - Planilha Tarifária - conjunto dos parâmetros levados em consideração para a determinação dos custos unitários dos serviços públicos de abastecimento de água e coleta de esgoto.

LXXVII - Poço de Visita - dispositivo interposto na rede pública de esgotamento sanitário, com a finalidade de inspeção, desobstrução ou mudança de direção da tubulação.

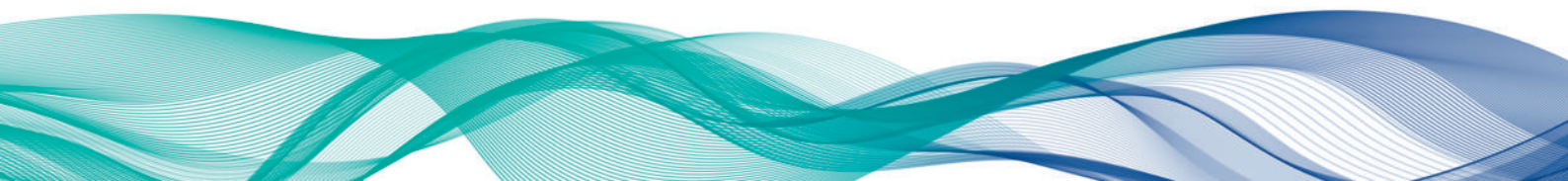
LXXVIII - Ponto de coleta de esgoto - é o ponto de conexão da caixa de inspeção da rede pública de esgoto com as instalações do USUÁRIO.

LXXIX - Ponto de entrega de água - é o ponto de conexão da rede pública de água com as instalações de utilização do USUÁRIO.

LXXX - População Atendida com Abastecimento de Água - Valor do produto da quantidade de economias residenciais ativas de água pela taxa média de habitantes por domicílios municipais, utilizando-se a taxa apurada a partir do censo demográfico e projeções oficiais.

LXXXI - População Atendida com Esgotamento Sanitário - Valor do produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto pela taxa média de habitantes por domicílios municipais, utilizando-se a taxa apurada a partir do censo demográfico e projeções oficiais.

LXXXII - PRESTADOR DE SERVIÇOS - pessoa jurídica à qual foi



delegada a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, pelo titular do serviço, e que se encontra submetido à competência regulatória do Ente Regulador.

LXXXIII - Ramal Condominial de Esgoto- conjunto de tubulações que passa de imóvel a imóvel, pelo caminho mais simples, coletando os esgotos de cada residência através de caixa de passagem;

LXXXIV - Ramal predial de água - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede distribuidora de água e o hidrômetro ou o registro de passagem.

LXXXV - Ramal predial de esgoto - conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede coletora de esgoto e a caixa de inspeção externa.

LXXXVI - Rede coletora de esgoto - conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de coleta de esgotamento sanitário.

LXXXVII - Rede distribuidora de água - conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água.

LXXXVIII - Registro - peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial.

LXXXIX - Religação - procedimento efetuado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS que objetiva restabelecer o fornecimento de água para a unidade usuária.

XC - Reservatório Predial - elemento componente do sistema de abastecimento destinado ao armazenamento de água para um imóvel.

XCI - Sistema Condominial de Esgoto - imóveis integrantes de uma mesma quadra (áreas urbanizadas) ou um aglomerado de vizinhança (área não urbanizadas), cujos moradores, sob a coordenação do PRESTADOR DE SERVIÇOS e mediante termo de adesão, constituem, de forma solidária, uma unidade coletora de esgotamento sanitário;

XCII - Sistema Público de Abastecimento de Água - conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, reservatórios, equipamentos e demais instalações, que tem por finalidade: captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água potável.

XCIII - Sistema Público de Esgotamento Sanitário - conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, equipamentos e demais instalações destinadas a coletar, transportar, tratar e dispor adequadamente os esgotos.

XCIV - Supressão do Ramal Predial - retirada do ramal predial que conecta a rede pública à rede interna do imóvel.

XCV - Tarifa de água - preço correspondente a 01 m<sup>3</sup> (um metro cúbico) de água fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

XCVI - Tarifa Básica - valor mínimo considerado para efeitos de faturamento dos serviços, correspondente ao custo fixo de manutenção dos sistemas de água e esgoto, independentemente

dos valores faturados referentes ao consumo de água e outros serviços efetivamente prestados.

XCVII - Tarifa de esgoto - preço correspondente a 01 m<sup>3</sup> (um metro cúbico) de esgoto coletado e tratado.

XCVIII - Testada - linha que separa uma propriedade particular do logradouro público.

XCIX - Unidade Usuária - economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

C - USUÁRIO - toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações legais, regulamentares e pertinentes.

### CAPÍTULO III - DO FORNECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTOS

Seção I - Das redes de distribuição de água e coleta de esgotos

Art. 3º As Redes de Distribuição de água e Coletoras de Esgotos serão assentadas em logradouros públicos, após aprovação dos respectivos projetos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, que executará as obras, sem prejuízo do que dispõem as posturas e/ou a legislação aplicável.

Art. 4º As obras de implantação e substituição das redes de distribuição de água ou coletoras de esgotos, executadas para atender interesse imediato de terceiros, ainda que constem de não obstantes projetos e programas de expansão do PRESTADOR DE SERVIÇOS, serão custeadas pelos interessados, inclusive no tocante a regularização das áreas necessárias à execução e operação dos projetos.

Parágrafo único. As obras referidas neste artigo, após suas execuções integrarão a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

Art. 5º Somente serão implantadas redes coletoras de esgotos em logradouros com greides definidos pelo município.

Art. 6º A critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante a aprovação prévia da Prefeitura Municipal de Teresina poderão ser implantadas redes de distribuição de água em logradouros cujos greides não estejam definidos.

Art. 7º Quando necessária a realização de serviços de rebaixamento e/ou elevação das redes do PRESTADOR DE SERVIÇOS em decorrência de alterações do greide dos logradouros ou de implantação ou alteração de qualquer outro equipamento urbano (galeria pluvial, rede de telefonia e de eletrificação, etc.), os custos com as modificações ficarão a cargo do responsável pela intervenção.

Seção II - Dos Hidrantes

Art. 8º As redes de distribuição de água deverão dispor de hi-



drantes instalados em pontos estratégicos recomendados pelo Corpo de Bombeiros, Defesa Civil e Prefeitura de Teresina, de acordo com as normas técnicas vigentes, garantindo o fornecimento de água nas condições adequadas de pressão e de vazão.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá instalar hidrantes em redes existentes por solicitação do Corpo de Bombeiros, Defesa Civil e Prefeitura de Teresina, mediante ressarcimento das despesas correspondentes.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, de comum acordo com o Corpo de Bombeiros, deverá inserir na elaboração de projetos de rede de distribuição de água a implantação de hidrantes, observando sempre as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas-ABNT.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS, verificada a necessidade de colocação de hidrante em empreendimentos de interesse privado, providenciará a colocação do mesmo de acordo com as normas técnicas vigentes, a partir do pagamento das despesas correspondentes, pelo interessado, no prazo estipulado.

Art. 9º A operação dos hidrantes será efetuada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou pelo Corpo de Bombeiros, de acordo com a legislação aplicável a esta corporação.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS manterá o Corpo de Bombeiros devidamente informado das alterações no abastecimento de água e/ou do regime de operações das redes.

§ 2º O ENTE REGULADOR deverá celebrar convênio ou outro instrumento congêneres de parceria com o CORPO DE BOMBEIROS DO ESTADO DO PIAUÍ visando ao uso de hidrantes nas hipóteses de emergência, ao modo como deverão ser comunicadas ao PRESTADOR DE SERVIÇO as operações efetuadas por aquela corporação militar e à inspeção regular das condições de funcionamento daqueles equipamentos.

## CAPÍTULO IV - DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 10. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando quem solicitou os serviços, 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. 11. O Ente Regulador deverá aprovar os modelos dos contratos de adesão ou de serviços a serem propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 12. É obrigatória a celebração de contrato de adesão entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO responsável pela unidade usuária a ser atendida.

Parágrafo único. É obrigatória a celebração de contrato específico para serviço de abastecimento de água e/ou contrato es-

pecífico para 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 - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;
- III - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos estabelecidos na concessão.
- IV - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e
- V - quando o USUÁRIO tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do art. 17, inciso II, alínea “c”.

Art. 13. O contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

- I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta de esgoto;
- II - previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;
- III - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;
- V - critérios de rescisão; e
- VI - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

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

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

§ 3º Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual.

## CAPÍTULO V - DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 14. As ligações poderão ser definitivas ou temporárias.

Art. 15. O pedido de ligação de água caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, assumindo a res-

responsabilidade pelo pagamento das faturas dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

Art. 16. Toda construção com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto na Lei Federal nº 11.445/2007, Leis Municipais nº 3.286/2004 e nº 4.320/2012 e demais legislações pertinentes, respeitadas as exigências técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 17. Efetivado o pedido de ligação de água e/ou esgoto, ou o comunicado para execução da conexão das instalações prediais de esgoto à rede coletora, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, cientificará o USUÁRIO quanto a:

I - obrigatoriedade de:

- a) celebração do respectivo contrato de abastecimento de água e/ou coleta de esgotos entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e USUÁRIO responsável pela unidade usuária a ser atendida;
- b) observância, nas instalações prediais hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, das normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e das normas e padrões do PRESTADOR DE SERVIÇOS, postas à disposição do USUÁRIO;
- c) indicação do local para instalação do ramal predial de água e/ou da caixa de inspeção para ligação de esgotos;
- d) declaração do número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
- e) instalação pelo interessado, quando exigido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, em locais apropriados de livre acesso, de estruturas destinadas à instalação de hidrômetros e outros aparelhos do PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- f) fornecimento de informações referentes a natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e a necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes;
- g) apresentar cópia e original do Registro Geral - RG, ou na ausência deste, outro documento de identificação equivalente e do Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- h) apresentar cópia, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, de um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, certidão de número (emitida pela Prefeitura Municipal de Teresina/SDU), carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação, com reconhecimento de firma e autenticada.
- i) em se tratando de imóveis cedidos por órgãos públicos federais, estaduais ou municipais as ligações serão feitas em nome do requerente, que na condição de ocupantes dos mesmos,

além de se identificar, deverá apresentar a documentação fornecida pela autoridade competente, comprovando a respectiva cedência.

j) pagamento mensal pelos serviços de fornecimento de água e/ou coleta de esgoto de acordo com as tarifas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

k) para ligação apenas de esgoto apresentar o número da matrícula de ligação de água, se houver, ou Contrato Específico para coleta de esgoto.

II - eventual necessidade de:

- a) aprovação de projeto e execução de serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou do USUÁRIO, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
- b) apresentação de licença ambiental emitida por órgão competente, quando a unidade usuária localizar-se em áreas protegidas ou com restrições de ocupação/uso;
- c) participação financeira do interessado, para investimento em expansão ou melhoria nas redes de água e esgotos, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;
- d) para ligações de esgotos sanitários de atividades industriais, o USUÁRIO deverá apresentar, no ato do pedido, a “LAI - Licença Ambiental de Instalação”, emitida pelo órgão competente;
- e) a partir da terceira ligação de água no lote de mesma inscrição imobiliária, serão exigidos os alvarás de construção das edificações existentes e da edificação a construir, ou certidão de ocupação passível de regularização, ou certidão de ocupação consolidada, emitida pelo órgão municipal responsável.

Parágrafo único. A cobrança dos serviços de ligação de água e de esgoto será efetivada, posteriormente, na primeira fatura de água.

Art. 18. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá condicionar alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo USUÁRIO, decorrentes da prestação de serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área de concessão.

§ 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 do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo USUÁRIO;

III - pendente em nome de terceiros.

§ 2º As vedações dos incisos II e III, do parágrafo anterior, não se aplicam nos casos de sucessão comercial.

Art. 19. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá encaminhar ao USUÁRIO cópia do contrato, até a data de apresentação da primeira fatura.



Art. 20. O PRESTADOR DE SERVIÇOS terá 30 (trinta) dias, contados da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão de obras de redes de distribuição de água e/ou coletora de esgotos destinadas ao atendimento do pedido de ligação, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, quando:

- I - inexistir rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgotos em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;
- II - a rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgotos necessitar alterações ou ampliações.

Parágrafo único. Os serviços, cujos prazos não estejam previstos em Resolução do Ente Regulador deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, levando em conta as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

Art. 21. As ligações de água e esgoto em áreas de uso público, tais como banheiros públicos, praças e outros, serão efetuadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante solicitação do órgão ou instituição interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados.

Art. 22. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, com características ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, conforme as normas vigentes e mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 23. O dimensionamento e as especificações do alimentador e coletor predial deverão estar de acordo com as normas da ABNT e do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. Todas as normas expedidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS somente poderão ser aplicadas após a devida aprovação do ENTE REGULADOR.

## CAPÍTULO VI - DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTOS

Art. 24. O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno 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.

Art. 25. Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

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

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

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

§ 4º O prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

I - todas as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

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

§ 5º Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo prestador, este será responsável por sua execução.

§ 6º As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das Resoluções do Ente Regulador, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros USUÁRIOS que possam ser beneficiados.

## CAPÍTULO VII - DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 26. Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, cabendo a cada ramal de água e/ou de esgoto uma só matrícula.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS manterá permanentemente atualizado o cadastro como condição essencial à adequada classificação dos usuários, à fixação da sua estrutura tarifária, à implantação e manutenção dos seus faturamentos e ao controle da expansão do mercado consumidor.

Art. 27. 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 do Registro Geral - RG ou outro documento de identificação, se pessoa física, ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, se pessoa jurídica;

II - matrícula e inscrição da conta da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

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 - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 12 (doze) ciclos consecutivos e completos;

VII - código referente à tarifa e/ou categoria de USUÁRIO aplicável; e

VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização;

IX - vínculo com o imóvel, tais como propriedade, posse do imóvel ou locação.

Art. 28. O PRESTADOR DE SERVIÇOS classificará as ligações e/ou economias de acordo com a atividade nela exercida.

Parágrafo único. Quando da efetivação da ligação, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar ao USUÁRIO, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de políticas de diferenciação tarifária.

Art. 29. A fim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao interessado informar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o USUÁRIO, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informação.

§ 1º A alteração de categoria ou de economia de um imóvel ocorrerá nos seguintes casos:

I - por iniciativa do PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando identificada e definida na atualização do cadastro;

II - a pedido do proprietário, quando o PRESTADOR DE SERVIÇOS constatar a procedência da solicitação.

§ 2º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 3º O USUÁRIO deverá permitir que representante do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou de pessoa jurídica por ele credenciada, devidamente identificado, tenha acesso aos imóveis para realizar vistorias e atualização cadastral das ligações e/ou economias, sob pena de lhe serem aplicadas as sanções previstas neste REGULAMENTO e nos demais atos normativos aplicáveis à espécie.

Art. 30. Para efeito deste Regulamento, considera-se como uma economia:

I - cada imóvel com instalação individual, com ou sem numeração própria;

II - cada unidade residencial, ainda que sem numeração, que conte com instalação hidro sanitária individual;

III - cada apartamento em prédio residencial;

IV - cada comércio anexo à residência com acesso interno e instalações comuns, prevalecendo a categoria comercial quando ambos dispuserem de pontos de utilização;

V - cada box de lava-jato em posto de serviço automotivo ou

garagem comercial, com instalações comuns;

VI - cada unidade comercial, industrial ou pública, com instalação hidro sanitária individual, mesmo sem numeração própria.

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

Art. 31. As economias integrantes de um mesmo imóvel serão cadastradas individualmente de acordo com a categoria de uso em que se enquadram.

Art. 32. Para efeito de cadastro, faturamento e comercialização, as economias dos imóveis beneficiados com serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, serão classificadas nas seguintes categorias:

a) Residencial Social: economia que, devido à insuficiência total ou parcial de recursos para o pagamento das tarifas dos serviços prestados, é beneficiada por subsídios, desde que enquadrada nos critérios definidos pela PRESTADORA DE SERVIÇOS e aprovado pelo ENTE REGULADOR.

b) Residencial não Social: economia com fim residencial, diverso do inciso anterior, devendo ser incluídos nesta categoria de USUÁRIO o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações;

c) Comercial: economia ocupada para exercício da atividade comercial e/ou prestação de serviços;

d) Pequeno Comércio: empresas formais e em processo de formalização que se encaixem nos perfis previstos na Lei Complementar nº 123/2006, em sua versão consolidada, e atendam os pré-requisitos estabelecidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS devidamente aprovados pelo ENTE REGULADOR.

e) Industrial: economia ocupada para fins industriais;

f) Pública: economia ocupada por repartições da administração direta do poder municipal, estadual, ou federal, suas autarquias e fundações.

§ 1º As categorias referidas neste artigo poderão ser subdivididas em grupo, de acordo com as necessidades de demanda, localização, área e tipo de construção, sendo vedada, dentro do mesmo grupo, tarifa diferenciada entre USUÁRIOS que tenham as mesmas características.

§ 2º Os templos religiosos de qualquer culto e as associações civis sem fins lucrativos, reconhecidas como de utilidade pública pelos Estados e Municípios, serão classificadas para efeito de tarifação na categoria residencial.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá criar categorias especiais a serem aprovadas pela Diretoria Colegiada do Ente Regulador.

§ 4º Todos os imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados na categoria comercial, exceto os descritos na alínea “e” deste artigo.

§ 5º Enquadram-se na categoria industrial empreendimentos em

fase de construção, nos seguintes casos: a) Edificações que tenham área construída igual ou superior a 500 m<sup>2</sup> (quinhentos metros quadrados); b) Conjuntos habitacionais e condomínios.

§ 6º Após concluídas as obras, mediante comunicação do USUÁRIO, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da economia.

## CAPÍTULO VIII - DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 33. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões do PRESTADOR DE SERVIÇOS e efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 34. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente a condomínio em edificações e incorporações.

Parágrafo único. Nos pedidos de ligação de água e/ou de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o solicitante declarar a previsão mensal, respectivamente, do consumo de água e da vazão de esgoto.

Art. 35. Para atendimento a grandes consumidores, definidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e homologados pelo Ente Regulador, os projetos das instalações deverão:

- I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;
- II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e registrado no CREA;
- III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e
- IV - informar a previsão de consumo mensal de água e vazão de esgoto.

Art. 36. 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 15 (quinze) metros em área urbana ou de 30 (trinta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º Ficará a cargo do USUÁRIO a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas procedimentais do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º Caso a distância seja maior, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá cobrar do USUÁRIO parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos e aprovados pelo Ente Re-

gulador.

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

§ 4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias ser individualizada, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 5º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água.

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

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

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

Art. 37. Nos casos de reforma ou ampliação de edificação já ligada às redes de água e esgoto, o proprietário ou construtor deverá solicitar a adequação da ligação, antes de iniciada as obras.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente o imóvel resultante da reforma ou ampliação.

Art. 38. O ramal predial instalado para construção somente poderá ser aproveitado para ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

Parágrafo único. Antes de efetuada a ligação definitiva deverá ser procedida, a cargo do USUÁRIO, a desinfecção da instalação predial de água e a limpeza do reservatório.

Art. 39. Para a aprovação da ligação predial de água e/ou esgoto, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá exigir análise prévia dos projetos arquitetônico e hidráulico-sanitários, especialmente nos seguintes casos:

- a) edificações com três ou mais pavimentos ou com área construída superior a 600 (seiscentos) metros quadrados;
- b) empreendimentos comerciais, industriais ou de serviços que utilizem a água como insumo ou no processo produtivo;
- c) conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios;
- d) sempre que as condições de abastecimento de água e/ou es-



gotamento sanitário, possam interferir significativamente nos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário. Parágrafo único. Para as pequenas habitações, poderá o PRESTADOR DE SERVIÇOS, a seu critério, exigir apenas croquis, contendo indicações que permitam localizar o imóvel.

## CAPÍTULO IX - DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 40. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiros de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros empreendimentos de caráter temporário, que não sejam obras de construção civil nem edificações.

Parágrafo único. A ligação prevista neste artigo será concedida em nome do interessado, mediante apresentação da licença ou autorização competente.

Art. 41. No pedido de ligação o interessado declarará o prazo da ligação, bem como um consumo estimado de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo efetivo apresentado no hidrômetro instalado.

Parágrafo único. As ligações temporárias terão duração máxima de 06 (seis) meses, e poderão ser prorrogadas a critério do PRESTADOR DOS SERVIÇOS, mediante solicitação formal do USUÁRIO.

Art. 42. Além das despesas com a execução e posterior supressão dos ramais prediais, o requerente pagará antecipadamente o valor do volume de água estimado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, com base nas informações do interessado e avaliações técnicas, relativo a cada período de concessão, e, mensalmente, o valor correspondente ao excesso do consumo mensal estimado. Caso ao final do período de concessão o volume estimado tenha sido superior ao volume medido, o PRESTADOR DE SERVIÇOS ressarcirá ao cliente o valor cobrado em excesso, no prazo de 30 dias.

Art. 43. O interessado deverá juntar, ao pedido de fornecimento de água e/ou coleta de esgoto, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

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

- I - preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no caput deste artigo;
- II - efetuar o pagamento dos valores devidos.
- III - apresentar as licenças cabíveis.
- IV - no caso da não existência da rede coletora de esgoto, será obrigatória a descarga de esgotos provenientes da limpeza de caixas e fossas em local indicado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, seguindo a orientação dos órgãos ambientais competentes.

Art. 44. Em ligações temporárias para construção, o ramal será dimensionado e localizado de modo a ser aproveitado para a eventual ligação definitiva.

Art. 45. Os serviços prestados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS re-

ferentes à ligação temporária serão objeto de contrato.

## CAPÍTULO X - DOS SERVIÇOS E PRAZOS

Art. 46. Os serviços a serem prestados e cobrados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, bem como os seus respectivos prazos, constarão da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser aprovada pelo Ente Regulador, disponibilizada aos interessados.

Art. 47. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos neste Regulamento e em Resoluções do ENTE REGULADOR.

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

Art. 48. 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 ou não tomar as providências que lhe couber;
- II - não forem obtidas as licenças ou aprovação dos órgãos competentes;
- III - não for outorgada a servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;
- IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

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

§ 2º Os prazos continuarão a fluir depois de removido o impedimento.

## CAPÍTULO XI - DAS INSTALAÇÕES

Seção I - Das Instalações das Unidades Usuárias de Água e Esgoto

Art. 49. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do PRESTADOR DE SERVIÇOS, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas vigentes no município.

Parágrafo único. Os despejos a serem lançados na rede pública de esgotamento sanitário deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares e/ou pactuadas pertinentes.

Art. 50. Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas a expensas dos USUÁRIOS, bem como sua conservação, podendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS fiscalizá-las quando achar conveniente.

Art. 51. O PRESTADOR DE SERVIÇOS se exime da responsabilidade pelos danos pessoais ou patrimoniais derivados de mau funcionamento das instalações prediais;

Art. 52. É obrigatória a construção de caixa de gordura na instalação predial de esgoto, para águas servidas provenientes de cozinhas, caixa separadora de óleo nos estabelecimentos que

produzem ou utilizam resíduos oleosos e seus derivados e/ou caixa retentora de areias para lava jatos, postos de gasolinas e similares;

Art. 53. Quando o imóvel estiver com apenas parte de seus efluentes sanitários ligados ao coletor público, estará sujeito ao pagamento mensal da tarifa de esgoto, cabendo o USUÁRIO executar, sob suas expensas a complementação da interligação da totalidade de seus efluentes ao sistema de esgotamento sanitário.

Art. 54. As piscinas poderão ser abastecidas por meio de tubulação ligada direto no alimentador predial ou por meio de tubulação derivada de reservatório da instalação predial.

Parágrafo único. As instalações prediais de imóveis providos de piscinas e/ou reservatórios, e/ou fontes de abastecimento próprios deverão ser projetadas e executadas de forma a não permitir o refluxo de água para a rede distribuidora.

Art. 55. Observada a pressão mínima pelo prestador, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o USUÁRIO se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à viabilização do seu consumo de água, obedecidas as especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 56. As obras e instalações necessárias ao esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede pública de esgotamento sanitário, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado, obedecidas as especificações técnicas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 57. Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública de esgotamento sanitário, deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo USUÁRIO, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, cujo lançamento na rede pública dependerá de contrato específico.

§ 1º Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial, comercial, agropecuárias ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente, por exemplo:

- I - Gases tóxicos ou substâncias capazes de produzi-los;
- II - Substâncias que, por seus produtos de decomposição ou combinação, possam produzir obstruções ou incrustações nas canalizações;
- III - Substâncias inflamáveis ou que produzem gases inflamáveis.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS manterá atualizado um cadastro dos estabelecimentos industriais e de prestação de serviços, no qual serão registrados a natureza e o volume dos despejos coletados.

Art. 58. Os despejos a serem lançados em rede coletora de esgo-

tos deverão apresentar as seguintes características:

- I - Temperatura não superior a 40° C;
- II - Ph compreendido entre 6,0 a 10,0;
- III - Sólidos sedimentáveis na concentração de até 20ml/h em cone Imhoff;
- IV - Gordura, ceras, graxas, óleos emulsionados ou não, até o limite de 100 mg/l;
- V - Não apresentar DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio) ou DQO (Demanda Química de Oxigênio) que possam constituir sobrecarga para o tratamento;
- VI - Vazão de despejo de até uma vez e meia a vazão média.

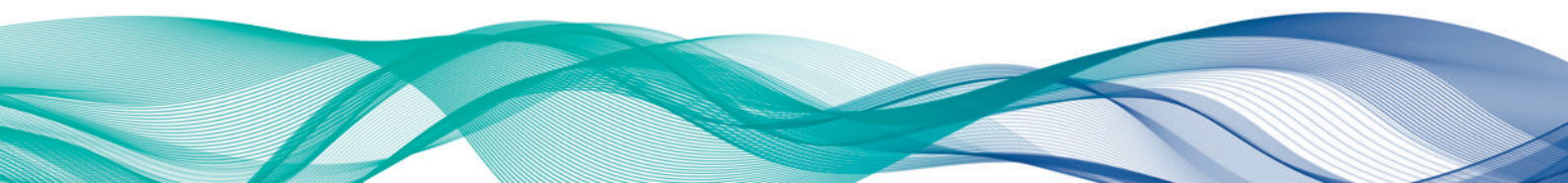
Art. 59. É vedado, sob pena de sanções previstas neste Regulamento:

- I - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;
- II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;
- III - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;
- V - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.
- VI - o despejo de esgotos sanitários ou industrial em galerias de águas pluviais.
- VII - lançamento de resíduos sólidos nas instalações prediais de esgotos sanitários.
- VIII - emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água;
- IX - em hipótese alguma serão admitidos lançamentos de despejos na rede coletora de esgotos que contenham substâncias capazes de interferir nos processos de tratamento ou de causar danos ao ambiente, ao patrimônio público ou a imóveis.

Seção II - Dos Ramais Condominiais e Prediais de Água e de Esgoto

Art. 60. A pedido do titular do imóvel ou seu representante legal e as suas expensas, os ramais prediais de água e/ou de esgotos serão implantados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que haja disponibilidade técnica da rede de distribuição ou coletora e satisfaça as exigências estabelecidas em normas e instrumentos regulamentares.

Parágrafo único. Os ramais prediais de água ou de esgotos, implantados nos termos do presente artigo, passarão a integrar as respectivas redes desde o momento em que a estas forem ligadas.



Art. 61. Cada edificação ou conjunto de edificações constituídas em condomínio terá um único ramal predial de água e um único ramal predial de esgoto, ligando as diversas economias, mesmo abrangendo categorias diferentes, conectadas ao distribuidor e ao coletor público existente na testada do imóvel.

§ 1º O abastecimento de águas e a coleta de esgotos em edificação ou conjunto de edificações constituídas em condomínio poderão ser feitos por mais de um ramal predial de água e/ou esgoto, para economias individualizadas, quando houver conveniência de ordem técnica, autorizado pelo condomínio, com a anuência do PRESTADOR DOS SERVIÇOS.

§ 2º A distância entre a rede coletora e a caixa ou peça de inspeção de esgoto mais próxima, situada no ramal, não deverá ser superior a 15 m, exceto os casos especiais que dependerão de critério técnico definido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 62. Os ramais prediais serão dimensionados de modo a assegurar o abastecimento de água e/ou coleta de esgotos sanitários adequados, observados os padrões técnicos definidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 63. A manutenção dos ramais prediais é de responsabilidade exclusiva do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 64. O remanejamento ou substituição do ramal predial por conveniência do USUÁRIO, de acordo com as normas do PRESTADOR DE SERVIÇOS, serão executados às expensas do USUÁRIO.

Art. 65. Nas áreas de agrupamentos de edificações subnormais, poderão ser adotadas soluções especiais diferentes das estabelecidas neste Regulamento, conforme conveniência técnico-operacional estabelecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 66. AO PRESTADOR DE SERVIÇOS se reserva ao direito de, a qualquer tempo, após notificação ao USUÁRIO, instalar em ramais de água, dispositivos redutor de vazão, com o objetivo de equilibrar as pressões na rede e evitar desperdício.

Art. 67. O PRESTADOR DE SERVIÇOS se obriga a comunicar ao Ente Regulador e aos órgãos responsáveis pela saúde pública e meio ambiente quais os imóveis situados em logradouros públicos que, embora servidos por rede coletora, não estão ligados à mesma.

Art. 68. Qualquer lançamento na rede de esgotos deve ser realizado por gravidade.

Parágrafo único. Quando houver necessidade de recalque dos efluentes, estes devem fluir para uma caixa de “quebra de pressão”, situada na parte interna do imóvel a montante da caixa ou peça de inspeção, de onde serão conduzidas em conduto livre até o coletor público, sendo de responsabilidade do USUÁRIO a execução, operação e manutenção destas instalações.

Art. 69. Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do USUÁRIO, em

especial:

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

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

Art. 70. Nas ligações já existentes, o PRESTADOR DE SERVIÇOS providenciará apenas as novas ligações individuais dos ramais prediais das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado a expensas dos USUÁRIOS.

Art. 71. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 72. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de Sistemas Condominiais de Esgoto, deverá haver aceitação do condomínio formado, mediante termo de adesão, definindo as responsabilidades entre as partes interessadas:

§ 1º A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto, que por sua concepção e características construtivas são de atribuição exclusiva dos USUÁRIOS, serão pelos mesmos efetuados, sendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS responsável única e exclusivamente pela operação da rede coletora.

§ 2º Os ramais condominiais construídos sob as calçadas, serão consideradas, sob o aspecto de operação/manutenção, de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS e passarão a integrar o sistema público de esgotamento sanitário.

§ 3º Para implantação do projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgotos sanitários deverão ser observadas as disposições contidas neste Regulamento.

§ 4º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando solicitado pelo USUÁRIO, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto.

§ 5º Caberá ao PRESTADOR DE SERVIÇOS instruir os USUÁRIOS sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

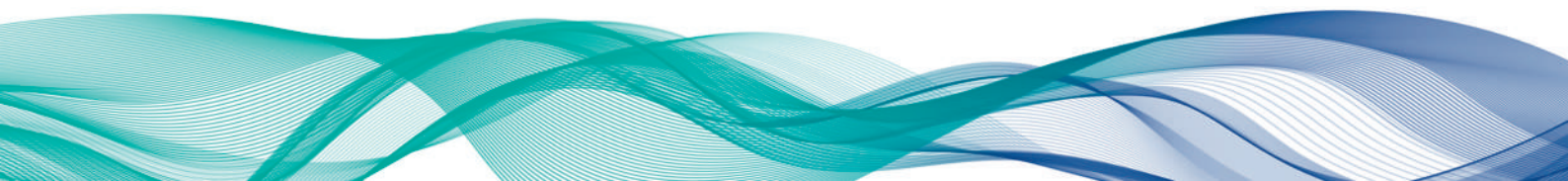
Art. 73. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o USUÁRIO deverá solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS as correções necessárias.

Art. 74. É vedado ao USUÁRIO intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 75. Os danos causados pela intervenção indevida do USUÁRIO nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, por conta do USUÁRIO, cabendo-lhe a penalidade prevista.

Art. 76. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo USUÁRIO, para atender seus interesses, será de sua inteira responsabilidade.

Parágrafo único. As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS nos casos de





manutenção, ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse do próprio PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 77. As ligações rurais de água 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.

§ 2º O interessado deverá submeter ao Prestador de Serviços, o pedido de interligação em adutoras ou subadutoras, para que seja verificada a viabilidade de seu atendimento.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta do interessado.

§ 4º A pedido do USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá fornecer água bruta, mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do USUÁRIO quanto aos riscos de utilização de água bruta.

### Seção III - Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Outros

Art. 78. Em loteamento, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o PRESTADOR DE SERVIÇOS somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, for analisada e aprovada sua viabilidade técnica.

§ 1º Se verificada a viabilidade, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá fornecer as diretrizes para a elaboração do projeto do sistema de abastecimento de água e/ou sistema de esgotamento sanitário do empreendimento, devendo o interessado, posteriormente, submeter o projeto técnico à apreciação do PRESTADOR DE SERVIÇOS para aprovação.

§ 2º O projeto técnico deverá conter memorial descritivo, justificativa, memória de cálculos, relação de materiais e equipamentos, orçamentos, desenhos e especificações gerais, tudo de conformidade com as instruções normativas do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes.

§ 4º Após aprovação do projeto técnico e emissão do licenciamento do empreendimento pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS as obras de implantação serão executadas e custeadas integralmente pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do PRESTADOR DE SERVIÇOS, exigindo-se o fiel cumprimento do respectivo projeto.

§ 5º Quando concluídas as obras, após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais vigentes, e os procedimentos internos do PRESTADOR DE SERVIÇOS, estas serão repassadas ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, a título gratuito, mediante instrumento específico a ser firmado entre o empreendedor e o PRESTADOR DE SERVIÇOS e passarão a integrar as redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS assumirá a manutenção e operação dos novos trechos das redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

§ 7º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito, mediante instrumento específico e passarão a integrar as redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS promover o seu cadastro e registro patrimonial.

§ 8º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, grupamento de edificações, ruas particulares e outros empreendimentos similares, situadas antes dos pontos de entrega e depois dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas distribuidoras e/ou coletoras, desde o momento em que estas forem ligadas ao sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS promover o seu cadastro e registro patrimonial.

§ 9º É vedada a interligação à rede de distribuição de água e/ou coleta de esgotos, bem como a assunção da operação pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, executados em desacordo com as normas deste Regulamento.

Art. 79. As ligações das redes de loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares às redes dos sistemas de água e esgoto somente serão executadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões e pagas as eventuais despesas pelo interessado.

Art. 80. Os prédios de ruas particulares poderão ter ramais prediais individuais derivados de redes distribuidoras e coletoras, ligados aos respectivos sistemas públicos do PRESTADOR DE SERVIÇOS, respeitados os direitos de livre acesso à manutenção e a leitura dos hidrômetros.

Parágrafo único. Quando houver necessidade de estações elevatórias de esgoto as mesmas deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

Art. 81. O sistema de abastecimento de água dos condomínios

será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no art. 82.

Art. 82. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada, obedecerá, a critério do PRESTADOR DE SERVIÇOS, às seguintes modalidades:

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

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum; e

III - coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção das instalações de esgoto antes do ponto de coleta.

Parágrafo único. As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 83. 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 do proprietário ou incorporador.

## CAPÍTULO XII - DOS MEDIDORES DE VOLUME

Art. 84. O PRESTADOR DE SERVIÇOS controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

§ 1º É de responsabilidade exclusiva do PRESTADOR DE SERVIÇOS a instalação, manutenção, substituição, remoção, bem como indicação de novos locais de instalação de hidrômetro nos ramais prediais para controle do consumo de água;

§ 2º Todos os medidores de água serão aferidos e devem ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele delegada;

§ 3º Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro, localizado antes do hidrômetro.

Art. 85. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, em locais adequados, de acordo com as normas vigentes, sendo assegurado pelo USUÁRIO, aos técnicos do PRESTADOR DE SERVIÇOS, o livre acesso ao hidrômetro de forma a permitir as leituras, vistorias e manutenção.

§ 1º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados e aferidos a cada três anos, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

§ 2º O livre acesso ao local será assegurado, sendo vedado ao USUÁRIO ou a terceiros, impedi-lo com qualquer obstáculo que

dificulte a remoção do equipamento ou apuração de possíveis irregularidades.

§ 3º Caso haja impedimento do livre acesso, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá sem prejuízo das sanções previstas, arbitrar consumos, de acordo com este regulamento, para os ciclos da prestação dos serviços, independente de aviso prévio.

§ 4º É obrigatória a instalação de hidrômetros nos ramais de todos os USUÁRIOS, salvo aqueles em que não haja viabilidade técnico-operacional ou econômico-financeiro, verificado através de critérios técnicos previamente estabelecidos pelo PRESTADOR DOS SERVIÇOS, e homologados pelo ENTE REGULADOR.

§ 5º Será permitida a medição individualizada através de hidrômetros de economia atendida por um único ramal predial, desde que as condições técnicas a permitam, correndo todas as despesas às expensas do USUÁRIO, atendidas as exigências deste Regulamento;

§ 6º Os USUÁRIOS serão responsáveis pela guarda e proteção dos hidrômetros, respondendo pelos danos causados aos mesmos, desde que instalados no interior da unidade usuária.

§ 7º É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, mediante aviso aos USUÁRIOS, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervenção;

§ 8º 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.

§ 9º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, sempre que necessário, sem ônus para o USUÁRIO.

§ 10. A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, com ônus para o USUÁRIO, além das penalidades previstas.

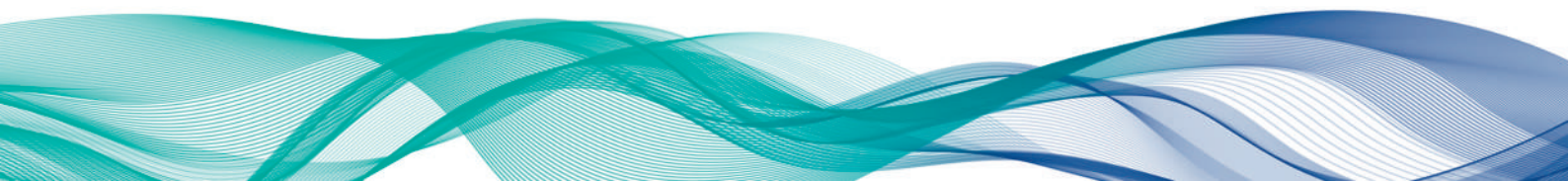
§ 11. A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 12. Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros instalados que apresentarem variação de medição não superior a 5% (cinco por cento).

Art. 86. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do PRESTADOR DE SERVIÇOS, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de USUÁRIOS, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

§ 1º Nenhum hidrômetro, cavalete ou outro componente das instalações de água e/ou esgoto poderão permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação, pelos USUÁRIOS, de selos e/ou de lacres instalados, com alterações nas caracterís-



ticas da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada multa, cujo valor deverá ser definido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovado pelo Ente Regulador.

Art. 87. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 88. O USUÁRIO poderá solicitar aferição dos instrumentos de medição por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 1º Quando solicitado, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar, com antecedência, a data para a realização da aferição, conforme definido na Tabela de Preços e Prazos de Serviços, para possibilitar ao USUÁRIO o acompanhamento do serviço. Também deverá ser informado o custo do serviço no caso de não haver irregularidade na medição.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS disponibilizará ao USUÁRIO o laudo técnico da aferição, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial. Se for o caso avisar, com antecedência a data da nova retirada, quando o medidor será colocado com invólucro lacrado para envio ao órgão oficial.

§ 3º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 133, caput e inciso II.

§ 4º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que estiverem funcionando em condições normais, de acordo com o que consta do artigo 85, § 12º deste Regulamento.

§ 5º Quando o resultado constatar erros não admissíveis prejudiciais ao USUÁRIO, o serviço será sem ônus para o USUÁRIO.

## CAPÍTULO XIII - DA DETERMINAÇÃO DOS VOLUMES CONSUMIDO/ESGOTADO

### Seção I - Do Consumo de Água

Art. 89. Para determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas

II - não medidas

Art. 90. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a leitura anterior.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá ajustar as leituras de forma que o consumo a ser faturado corresponda ao consumo mensal de referência correspondente a um período de 30 (trinta) dias.

§ 2º 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 for-

tuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados no período dos últimos 12 (doze) meses consecutivos, com o mínimo de 04 (quatro) valores corretamente medidos.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro, caso seja de responsabilidade do mesmo

§ 4º No pedido de desligamento, quando houver impedimento de leitura, o consumo final poderá ser estimado com base na média mensal dos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento, proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre a data da leitura anterior e do pedido de desligamento.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar na conta/fatura, a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 6º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

§ 7º Caso se verifique que o consumo medido no período é menor do que o consumo faturado, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá proceder a devolução do valor cobrado a maior.

Art. 91. É obrigatória a medição individualizada de água e esgotamento sanitário em edificações com duas ou mais economias, de acordo com a Lei nº 3.033 de 17 de setembro de 2001.

§ 1º Nos casos anteriores à vigência da Lei Municipal, nos agrupamentos de 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.

§ 2º Havendo também medições individualizadas, a diferença apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias.

Art. 92. Verificado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, que, em razão de “by-pass” ou, prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, o volume consumido e não faturado será estimado com base no maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

§ 1º No caso de inviabilidade de utilização dos critérios previstos no caput deste artigo, a determinação dos valores do consumo será feita através de estimativa pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS com base em laudo técnico de avaliação amparado nas normas técnicas vigentes.

§ 2º Nos prédios ligados às redes públicas, à revelia do PRESTADOR DE SERVIÇOS, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pú-



blica, limitado ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

Art. 93. O aumento de consumo decorrente de vazamento na rede interna do imóvel, bem como as providências para o conserto, são de inteira responsabilidade do USUÁRIO.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, imediatamente no ato da leitura, quando detectado consumo acima de 50% (cinquenta por cento) da média histórica do consumo medido.

Art. 94. Enquanto não for instalado o hidrômetro, o consumo será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base no número de moradores, de pontos de utilização e de atributos físicos do imóvel, desde que o critério adotado tenha sido aprovado pelo ENTE REGULADOR.

#### Seção II - Do Volume de Esgoto

Art. 95. A determinação, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, do volume esgotado incidirá somente sobre os imóveis servidos por rede pública de esgotamento sanitário, em função do volume consumido de água, conforme disposto na legislação vigente, e terá como base:

- a) o abastecimento de água pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- b) a medição da fonte ou o consumo médio presumido, calculado com base no art. 94 deste Regulamento, para USUÁRIOS que possuam sistema próprio de abastecimento de água;
- c) avaliações específicas, para fins de determinação do volume esgotado, de USUÁRIOS comerciais e industriais que utilizem água para finalidades especiais que ensejam a geração de volume de esgotos inferior ao percentual aplicado sobre a tarifa de água para o cálculo da tarifa de esgoto. Neste caso, devem ser instalados hidrômetros específicos para determinação do volume efetivamente utilizado no processo produtivo.

## CAPÍTULO XIV - DA SUSPENSÃO, SUPRESSÃO, RELIGAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

#### Seção I - Da Suspensão, Supressão e Religação

Art. 96. A suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto ao USUÁRIO, dar-se-á nos seguintes casos:

- I - solicitação do USUÁRIO ou preposto;
- II - interdição do imóvel por autoridade competente;
- III - catástrofes, intempéries ou acidentes, tais como: enchentes, estiagem prolongadas, rompimento de canalização, etc.;
- IV - manutenção do Sistema;
- V - cometimento de qualquer das infrações elencadas nos incisos I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XVI, XVII, XVIII, XIX e XXI, do art. 144, deste Regulamento;
- VI - por inadimplência, obedecido ao prazo de aviso prévio esta-

belecido na lei pertinente;

VII - por paralisação de construção, por solicitação do responsável; VIII - por inobservância no disposto no art. 84, § 1º, e art. 85, § 2º, deste Regulamento.

Parágrafo único. A suspensão dar-se-á tão logo o PRESTADOR DE SERVIÇOS tome conhecimento da ocorrência do fato.

Art. 97. A regularização na prestação dos serviços deverá ser restabelecida depois de sanada a ocorrência que deu a causa à interrupção.

Parágrafo único. Nos casos da suspensão previstas nos incisos I, V, VI e VII, do artigo anterior, o restabelecimento dar-se-á no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após o pagamento do valor devido em função da ocorrência, exceto se houver o pedido de religação de urgência.

Art. 98. Os ramais prediais de água serão suprimidos nos seguintes casos:

- I - interdição judicial ou administrativa do imóvel;
- II - desapropriação do imóvel;
- III - incêndio ou demolições
- IV - fusão de ramais prediais;
- V - não regularização, no prazo de 60 (sessenta) dias, de qualquer infração que ensejou a interrupção do abastecimento;
- VI - solicitação do proprietário ou preposto;
- VII - em imóvel desocupado comprovadamente sem condições de habitabilidade e que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VIII - em imóvel unifamiliar, não condominial, a pedido expresso do titular, mediante o pagamento de remuneração pelo serviço prestado de supressão do ramal predial, desde que cumpridas as disposições legais pertinentes;
- IX - lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio; e
- X - cometimento de qualquer das infrações elencadas nos incisos XV e XX, do art. 144, deste Regulamento.

Art. 99. Os ramais prediais de esgotos serão suprimidos nos seguintes casos:

- I - Ocorrência das hipóteses previstas nos incisos II, IV e VI, do art. 98, deste Regulamento; e
- II - Cometimento da infração prevista no inciso VII, do art. 144, deste Regulamento.

§ 1º No caso de supressão do ramal por solicitação do proprietário, esta deve vir acompanhada da concordância dos órgãos de saúde pública e meio ambiente.

§ 2º Ocorrendo a hipótese prevista no inciso II deste artigo, além da supressão do ramal, o PRESTADOR DOS SERVIÇOS comunicará o fato aos órgãos fiscalizadores de saúde pública e do meio ambiente e responsabilizará o proprietário pelos eventuais danos causados aos seus bens.

Art. 100. Constatado que a suspensão do abastecimento de água

e/ou a interrupção da coleta e esgoto foi indevida, o PRESTADOR DE SERVIÇOS ficará obrigado a adotar providências imediatas para efetuar a religação, sem ônus para o USUÁRIO.

Art. 101. A interrupção ou a restrição da distribuição de água e/ou da coleta de esgoto por inadimplência do USUÁRIO que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias ao Ente Regulador, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

§ 1º Define-se como serviço essencial à população com vistas a comunicação prévia, aplicável à suspensão, as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

I - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;

II - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

III - unidade hospitalar, creches ou escolas de ensino fundamental e médio;

IV - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;

V - unidades que tenham cadeias ou penitenciárias.

§ 2º O serviço de esgotamento sanitário só poderá ser interrompido pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS quando tal ação não implicar em danos ambientais ou à saúde pública

Art. 102. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 103. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o PRESTADOR DE SERVIÇOS restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, exceto se houver pedido de ligação de urgência.

Art. 104. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 06 (seis) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS ao adotar a religação de urgência deverá:

I - informar ao USUÁRIO, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência;

II - prestar o serviço a qualquer USUÁRIO.

## Seção II - Da Operação e Manutenção

Art. 105. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

§ 1º No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tomar as providências necessárias para garantir condições sa-

tisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

§ 2º No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

Art. 106. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

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

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o caput deste artigo, caso comprove que:

I - a baixa pressão ocorreu por período não superior a uma hora contínua devido às demandas de pico locais, com um limite de duas vezes para cada vinte e quatro horas;

II - a baixa pressão está associada a uma fuga identificada ou a um corte de energia elétrica não atribuído ao PRESTADOR DE SERVIÇOS;

III - a baixa pressão ocorreu devido às obras de reparação, manutenção ou construções novas, desde que o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha dado o aviso prévio de setenta e duas horas aos USUÁRIOS afetados;

IV - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao PRESTADOR DE SERVIÇOS e sem seu consentimento.

Art. 107. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá controlar e restringir as pressões máximas do sistema, a fim de evitar danos a terceiros e reduzir as perdas de água da rede pública de abastecimento de água.

Art. 108. Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS efetuar o abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma contínua e permanente, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as vinte e quatro horas do dia, salvo as interrupções para manutenção, caso fortuito ou força maior.

§ 1º As interrupções programadas e previsíveis dos serviços serão divulgadas, em conformidade com a legislação pertinente, através dos meios de comunicação disponíveis, com indicação das zonas prejudicadas e dos prováveis prazos necessários à normalização dos serviços;

§ 2º Em situação de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada

a área de abrangência da emergência.

§ 3º Ocorrendo redução da produção a níveis não compatíveis à demanda para o abastecimento de água, por motivos alheios à vontade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, poderá ser estabelecido planos de racionalização e/ou intermitência, comunicados e homologados pelo ENTE REGULADOR, para reduzir as consequências de falta de água, ao mínimo;

§ 4º Nos casos de estiagem prolongada que ensejem declaração de situação de emergência ou calamidade pública, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá estabelecer planos de racionamento, reclassificar consumidores, contemplar prioritariamente os consumidores com atividades relevantes às comunidades e determinar penalidade aos infratores, inclusive suspendendo o abastecimento do infrator.

Art. 109. No caso de interrupção do serviço com duração superior a dezoito horas, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o caput deste artigo, deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 110. O sistema de macromedição e pitometria compreenderá, no mínimo, o seguinte:

I - para Água: a medição de água bruta, água processada, água tratada aduzida para consumo, níveis de reservação, volumes e vazões de bombeamento, vazões parciais que circulem pelas redes públicas de abastecimento de água e pressões em pontos estratégicos das mesmas, determinação de perda de carga em tubulações, aferição de hidrômetros de grandes consumidores e de medidores do sistema de macromedição;

II - para Esgotos: as vazões na rede pública de esgotamento sanitário, a medição de níveis operacionais das estações de bombeamento, vazões e volumes de bombeamento de esgotos, vazões de entrada na estação de tratamento de esgotos e vazões efluentes da mesma; e

III - sistema de comunicações e processamento da informação.

§ 1º A pitometria deverá possibilitar a elaboração de diagnósticos específicos sobre condições reais ou simuladas das unidades operacionais;

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS apresentará um plano, com prazos definidos, após o instrumento de delegação, que contemplará o atendimento do presente artigo.

Art. 111. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos USUÁRIOS, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 06 (seis) meses.

§ 1º A realização da limpeza dos reservatórios deve ser registrada em documento específico.

§ 2º Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios devem ser dispostos em local adequado, autorizado pelo órgão competente.

Art. 112. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá realizar a capacitação e/ou atualização periódica de seu quadro de pessoal técnico envolvido diretamente na prestação dos serviços.

Art. 113. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água tratada produzida e do esgoto recebido para tratamento.

Parágrafo único. Ao utilizar-se de meios estimativos de medição de vazão, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá efetuar a medição de vazão a cada intervalo de 06 (seis) horas e registrar em relatório específico.

Art. 114. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

Art. 115. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos;

II - cadastro por economia;

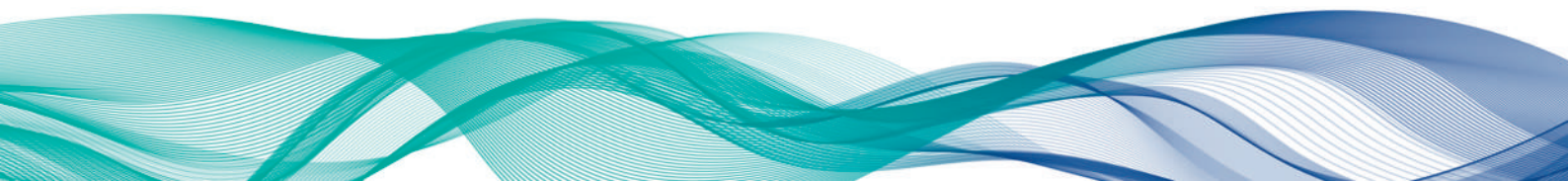
III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;

IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e

V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.

Art. 116. Nos casos de ampliação de redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, quando for prevista a fiscalização da implementação de obras pelo ENTE REGULADOR, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicá-lo para que atualize suas informações e proceda à fiscalização.

Art. 117. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar imediatamente ao Ente Regulador todas as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como: rompimento de adutoras,





bypass (desvio) em ETEs, paralisação no bombeamento de esgotos, vazamentos de produtos perigosos e outros da mesma natureza.

## CAPÍTULO XV - DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

### Seção I - Das Faturas

Art. 118. 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 para pagamento.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao USUÁRIO, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá orientar o USUÁRIO quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o USUÁRIO, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

§ 4º São isentos do faturamento e cobrança da tarifa da coleta de esgoto, somente os imóveis desabitados, demolidos, em ruína, construção parada e terrenos, em que a ligação de água esteja fora de uso.

§ 5º Em caso de extravio da fatura pelo USUÁRIO, a emissão da segunda via será cobrada de acordo com a “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”.

Art. 119. Quando houver consumo atípico, superior aos limites estabelecidos, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá emitir a fatura no valor correspondente ao consumo apurado no período e alertará o USUÁRIO sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 120. A entrega da fatura deverá ser efetuada na data da leitura, exceto para as contas que ficarem retidas para análise, no endereço da unidade usuária.

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

I - 5 (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;

III - 5 (cinco) dia útil nos casos de desligamento a pedido do USUÁRIO, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

§ 2º Na contagem do prazo exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

Art. 121. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do USUÁRIO;

II - número de matrícula de referência e classificação da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do medidor e do lacre;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX - histórico do volume consumido nos últimos 06 (seis) meses e média atualizada;

X - valor total a pagar;

XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIV - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do PRESTADOR DE SERVIÇOS e do Ente Regulador;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com o PRESTADOR DE SERVIÇOS; e

XVI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data.

Art. 122. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 123. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do USUÁRIO, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

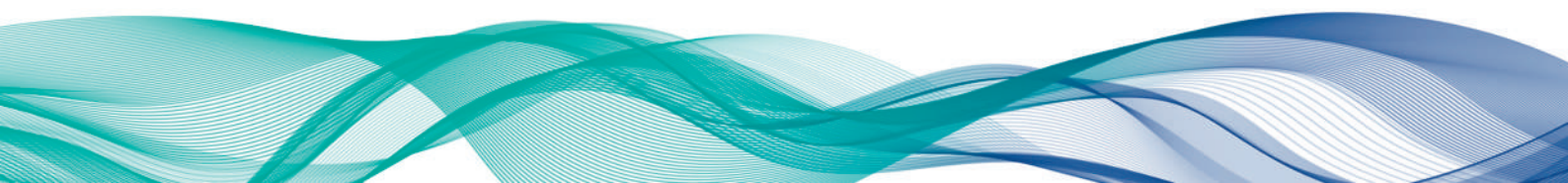
Art. 124. Nas unidades usuárias ligadas clandestinamente à rede pública, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o PRESTADOR DE SERVIÇOS iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução 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 anterior.

Art. 125. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos seguintes casos:

I - erro de faturamento a maior ocasionado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

II - desocupação;



- III - demolição e/ou estado de desabamento;
- IV - fusão de ligações e/ou economias;
- V - incêndio;
- VI - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- VII - falta de abastecimento por período superior a 15 (quinze) dias contínuos ou 25 (vinte e cinco) dias alternados e o consumo não ultrapassar 50% do mínimo estabelecido por economia/mês, sendo cobrado apenas o valor medido;
- VIII - interdição da edificação pela Defesa Civil; ou
- IX - outras situações conforme critérios propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pelo Ente Regulador.

§ 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 Para a suspensão do faturamento, nos casos de interdição, é necessário apresentar laudo de interdição emitido pela Defesa Civil.

§ 3º Nos casos de interdição da edificação pela Defesa Civil, o PRESTADOR DE SERVIÇOS efetuará a suspensão do fornecimento de água, mediante “corte no cavalete”, o qual permanecerá cortado durante todo o período da interdição, sendo a religação efetuada sem ônus ao USUÁRIO.

Art. 126. A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado na Tabela Tarifária do PRESTADOR DE SERVIÇOS, aprovada pelo Ente Regulador.

Art. 127. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias, com fatura única.

Art. 128. As reclamações acerca dos valores consignados nas faturas serão sempre recebidas pelo prestador de serviços.

§ 1º Serão aceitas reclamações mesmo após o vencimento da respectiva fatura, incidindo, porém, as sanções pecuniárias, deste Regulamento e normas internas.

§ 2º Caso a reclamação seja procedente, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá providenciar a revisão da fatura motivo da reclamação.

Art. 129. As eventuais diferenças verificadas na aferição de hidrômetros, não retroagem aos períodos de faturamentos anteriores, prevalecendo apenas para o mês, cujo consumo foi questionado, respeitando a legislação vigente.

Art. 130. Os USUÁRIOS que tiverem a emissão de fatura cancelada em função da supressão do ramal predial e que desejarem o retorno dos serviços de abastecimento de água do PRESTADOR DE SERVIÇOS, deverão pagar o valor correspondente aos serviços de uma nova ligação predial, vigente na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”.

Art. 131. O cancelamento da emissão de fatura do PRESTADOR

DE SERVIÇOS, com relação aos serviços de abastecimento de água, não desobriga ou elimina a emissão de fatura com a cobrança de serviços de esgoto, aos USUÁRIOS contemplados com os serviços públicos de esgotamento sanitário, que possuam fontes alternativas de abastecimento de água.

Art. 132. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá disponibilizar ao USUÁRIO, em site próprio, na rede mundial de computadores, declaração de quitação de débito anual, o histórico de consumo e as faturas referentes à prestação dos serviços, liberando o acesso para suas emissões, acessíveis apenas para o USUÁRIO.

## Seção II - Das Compensações do Faturamento

Art. 133. 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;

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao USUÁRIO das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no art. 27, da Lei Federal nº 8.078/1990.

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

Art. 134. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, exceto nos casos de pagamentos em duplicidade, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a cobrar: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas;

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 art. 138;

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. 135. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá informar ao USUÁRIO, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

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

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

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao USUÁRIO, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 5 (cinco) dias úteis.

§ 3º Da decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, ao Ente Regulador, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação do Ente Regulador.

§ 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.

Art. 136. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, haverá o desconto de valor correspondente a até 50% (cinquenta por cento) do volume medido acima da média de consumo limitado ao faturamento em que o PRESTADOR DE SERVIÇOS alertou o USUÁRIO sobre a ocorrência de alto consumo.

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o USUÁRIO deverá apresentar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto com os documentos que comprovem sua realização, tais como recibos, nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 5º O USUÁRIO perderá o direito ao desconto, referido no § 1º, se for comprovada a má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

#### Seção III - Outros Serviços Cobráveis

Art. 137. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que requerido, po-

derá cobrar dos USUÁRIOS os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no art. 88 deste Regulamento;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - emissão de segunda via de fatura, a pedido do USUÁRIO;

VII - verificação da pressão no ramal ou na rede;

VIII - remanejamento de rede coletora ou ramal condominial; e

IX - outros serviços disponibilizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, devidamente aprovados pelo Ente Regulador.

§ 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de ligação dos serviços 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 O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 4º O PRESTADOR DE SERVIÇOS proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pelo Ente Regulador e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados neste Regulamento e outros que julgar necessários.

§ 5º A cobrança de verificação de pressão no ramal ou rede, a pedido do USUÁRIO, só poderá ser feita se os valores de pressão, obtidos mediante medição apropriada, se situarem entre os limites mínimos e máximos estabelecidos neste regulamento.

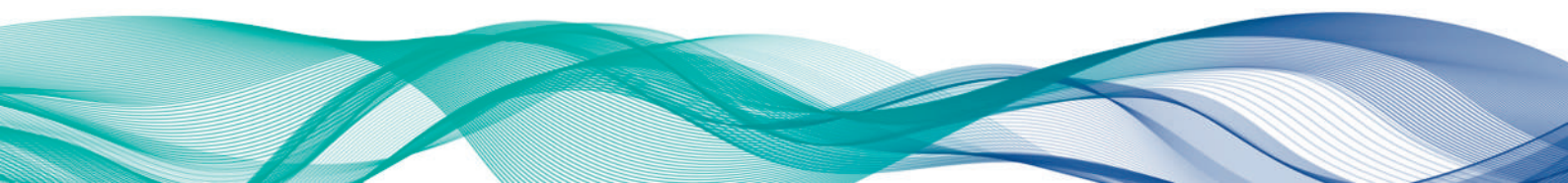
## CAPÍTULO XVI - DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 138. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do art. 134, 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 a variação da UFP - Unidade Fiscal do Estado do Piauí ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

Art. 139. Após o pagamento da fatura, o USUÁRIO poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos, na forma da legislação vigente.

Art. 140. Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.





§ 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, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o art. 138, deste Regulamento.

§ 3º Caso o USUÁRIO tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da informação do USUÁRIO, a menos que o USUÁRIO manifeste preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Art. 141. O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

§ 1º No caso de pagamento adiantado das parcelas, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá conceder desconto dos juros e correção monetária equivalentes ao prazo antecipado.

§ 2º O USUÁRIO beneficiado com o parcelamento dos débitos deverá ter seus serviços restabelecidos.

Art. 142. As reclamações dos valores consignados nas faturas efetuadas após a data dos vencimentos, procedentes ou não, não eximem o USUÁRIO do pagamento dos acréscimos por impuntualidade previstos no art. 138, deste Regulamento.

Art. 143. A falta de pagamento da fatura, após o vencimento, sujeitará o USUÁRIO, independentemente de outras sanções, à interrupção dos serviços de abastecimento de água, conforme estabelece este Regulamento.

Parágrafo único. Fica vedada a suspensão do fornecimento de água após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data do vencimento da fatura não paga, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável.

## CAPÍTULO XVII - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

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

- I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- II - violação, danificação proposital, inversão ou retirada de hidrômetro, do limitador de consumo ou do ramal predial visando fraudar a medição do efetivo consumo;
- III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;
- IV - utilização de tubulação ou coletor de uma instalação predial para abastecimento de água ou de esgotamento sanitário de outro imóvel ou economia, mesmo que seja de propriedade do USUÁRIO;

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

VI - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

VII - lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário, que por suas características, exijam tratamento prévio, consoante o estabelecido nos artigos 57, 58 e 59, deste Regulamento;

VIII - impedimento injustificado na instalação de hidrômetro, na realização de vistorias ou fiscalização por funcionário do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou seu preposto;

IX - adulteração de documentos do PRESTADOR DE SERVIÇO, pelo USUÁRIO ou por terceiros em benefício deste;

X - ligação do extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários;

XI - descumprimento de qualquer exigência técnica estabelecida em lei e neste Regulamento, das instalações da unidade usuária que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens;

XII - falta de pagamentos da fatura mensal ou de parcelas advindas de composição de débitos;

XIII - colocação de bombas ou outro dispositivo que succione água diretamente da rede de distribuição;

XIV - desperdício de água por parte do USUÁRIO;

XV - ligação ou religação clandestina;

XVI - quando decorrido o prazo de ligação temporária ou concluídos os serviços ou obras, não for solicitada a ligação definitiva;

XVII - revenda de água a terceiro;

XVIII - não ligação do imóvel à rede pública de esgotamento sanitário;

XIX - utilização indevida do hidrante instalado na parte interna do imóvel;

XX - derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by-pass); e

XXI - violação ou retirada de lacre do hidrômetro.

Parágrafo único. A inobservância de qualquer dispositivo deste Regulamento e demais normas vigentes sujeitará o USUÁRIO infrator à notificação e aplicação de penalidades, que poderão ser, conforme a gravidade da infração e/ou irregularidade, advertência, multa, suspensão do fornecimento de água ou coleta de esgotos e/ou supressão do ramal predial de água ou esgoto, prevista em Resolução emitida pelo Ente Regulador.

Art. 145. Além de outras penalidades previstas neste Regulamento, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior e na legislação pertinente sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Parágrafo único. A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovados pelo Ente Regulador.

Art. 146. Havendo comprovação de fraude no consumo de água e/ou no volume esgotado, além da multa será cobrado, através de estimativa, o volume mensal fraudado no período nos moldes do artigo 94 deste Regulamento.

§ 1º Na impossibilidade de determinação do período, será considerada a média dos volumes dos 12 (doze) meses anteriores ao mês da constatação da infração.

§ 2º Em caso de reincidência da mesma infração, durante o período de cinco anos, as multas serão cobradas em dobro.

Art. 147. O funcionário do PRESTADOR DE SERVIÇOS, devidamente credenciado, que constatar transgressão a este Regulamento, lavrará auto de infração nos moldes estabelecidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovado pelo ENTE REGULADOR.

§ 1º Uma via do auto de infração será entregue ao responsável pelo imóvel mediante recibo.

§ 2º Caso haja recusa no recebimento do auto de infração o fato será certificado no verso do documento que será remetido posteriormente pelo correio, através de AR, ao USUÁRIO.

Art. 148. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º Da decisão cabe recurso ao Ente Regulador no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

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

## CAPÍTULO XVIII - DA EXECUÇÃO DOS PROJETOS E OBRAS

Art. 149. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá, na fase de elaboração dos projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, obter as licenças pertinentes dos mesmos e, para a execução das obras, obter todas as demais 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 brasileiras que assegurem integral solidez e segurança a obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS ficará responsável pelo desenvolvimento e execução dos projetos básicos e executivos pertinentes à execução das obras.

§ 2º Não existindo norma nacional aplicável, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá optar pela utilização de materiais padronizados por outra norma internacionalmente reconhecida, devendo antecipadamente justificar ao Ente Regulador razões de tal opção.

Art. 150. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, após a aprovação dos projetos e licenças pertinentes, deverá apresentar ao MUNICÍPIO, em tempo hábil, todos os elementos e documentos necessários à declaração de utilidade pública dos imóveis a serem desapropriados ou sobre os quais serão instituídas servidões administra-

tivas, nos termos da legislação vigente;

Art. 151. O PRESTADOR DE SERVIÇOS, após a aprovação das licenças, sob sua responsabilidade, para a execução das obras e serviços, até a efetiva contratação dos mesmos, deverá conduzir, quando determinado pela municipalidade, os processos desapropriatórios ou de instituição de servidões administrativas, responsabilizando-se por todos os custos relacionados a estes, incluindo os referentes à aquisição dos imóveis e ao pagamento de indenizações ou de quaisquer outras compensações decorrentes da desapropriação ou da instituição de servidões ou de outros ônus ou encargos relacionados, considerando, ainda, eventual uso temporário de bens imóveis ou a realocação de bens ou pessoas, bem como as despesas com custas processuais, honorários advocatícios e de peritos;

Art. 152. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá minimizar transtornos aos USUÁRIOS e à população em geral na fase de implantação de projetos, devendo, imediatamente após o término das obras, criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres nas áreas atingidas, de forma que os locais abertos ao trânsito estejam em perfeitas e adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas do município.

Art. 153. O PRESTADOR DE SERVIÇOS solicitará ao poder concedente autorização para implantação de redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em logradouros, cujos greides não estejam definidos.

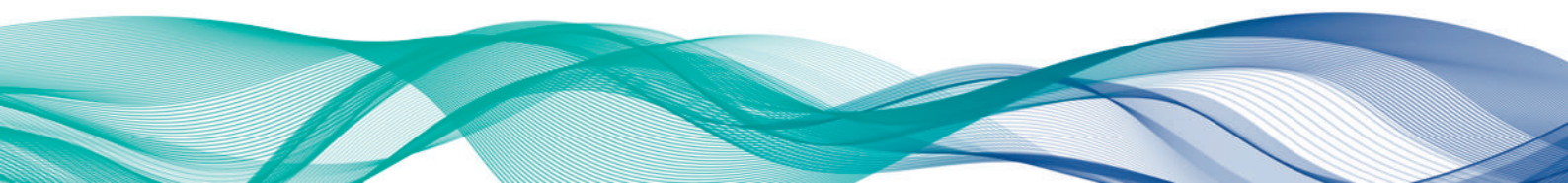
Art. 154. Nenhuma construção que possa interferir ou comprometer os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, situada na área de atuação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, poderá ser executada sem que o projeto tenha sido aprovado por ele.

Art. 155. Não serão de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas 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 estarão sujeitas à anuência do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

§ 2º Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água e 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.

Art. 156. Nos serviços executados nas redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que impliquem na demolição de pavimentos e/ou passeios, caberá ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a responsabilidade pela recomposição, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantido o mesmo tipo do pavimento e/ou passeio ante-



rior.

Parágrafo único. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá atender os prazos de recomposição de pavimentos e/ou passeios, conforme Resolução do Ente Regulador e legislação pertinente.

Art. 157. Aplica-se a este capítulo o disposto no Contrato de Programa e legislação pertinente.

## CAPÍTULO XIX - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 158. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, aprovada pelo Ente Regulador.

Art. 159. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus USUÁRIOS e que possibilite, de forma integrada e organizada, o atendimento de suas solicitações e reclamações.

§ 1º Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao USUÁRIO ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, e ter acesso a todos os serviços disponíveis.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000.

Art. 160. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de sistema para atendimento aos USUÁRIOS por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º Os USUÁRIOS do PRESTADOR DE SERVIÇOS terão à sua disposição, nos escritórios e postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares deste Regulamento e do Contrato de Concessão, celebrado com o titular dos serviços, para conhecimento e/ou consulta.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, formulário próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos USUÁRIOS, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar os prazos e condições estabelecidas na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” do PRESTADOR DE SERVIÇOS, aprovada pelo ente regulador.

Art. 161. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, de forma registrada, no prazo estabelecido na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” do PRESTADOR DE SERVIÇOS, aprovada pelo Ente Regulador, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de ime-

diato, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, deverá informar as razões que o impedem, bem como o respectivo número de protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos USUÁRIOS, com anotação da data e do motivo.

Art. 162. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prestar todas as informações solicitadas pelo USUÁRIO referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no § 4º, do art. 137, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS adotar complementarmente outras formas de divulgação adequadas.

Art. 163. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deve possuir, em seus postos de atendimentos, funcionários devidamente identificado, capacitado e atualizado, bem como equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos USUÁRIOS.

Art. 164. 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.

Art. 165. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao USUÁRIO sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e o uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

## CAPÍTULO XX - DAS RESPONSABILIDADES

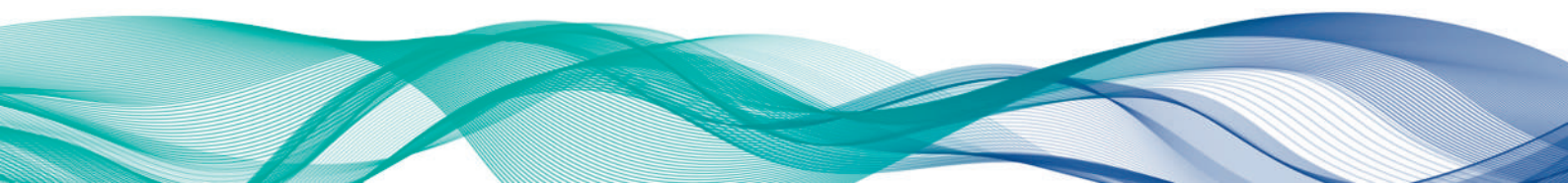
Art. 166. O PRESTADOR DE SERVIÇOS é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os USUÁRIOS, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Para os fins previstos no caput deste artigo, considera-se:

I - regularidade - a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

II - continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta à população;

III - eficiência - a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes;





IV - segurança - a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a USUÁRIOS e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;

V - atualidade - modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos USUÁRIOS e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas;

VI - generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados a todas as categorias de USUÁRIOS;

VII - cortesia na prestação dos serviços - tratamento aos USUÁRIOS com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;

VIII - modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração do PRESTADOR DE SERVIÇOS e a contra-prestação pecuniária paga pelos USUÁRIOS.

§ 2º Não se caracteriza como descontinuidade dos serviços a suspensão do Abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos do artigo 96 deste Regulamento.

§ 3º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá elaborar e apresentar ao Ente Regulador, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, decorrentes de caso fortuito ou força maior, com o intuito de minimizar o problema, respeitadas as ações previstas no Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Teresina e, posteriormente no. Plano Municipal de Saneamento Básico.

§ 4º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento de água e esgotamento sanitário aos serviços essenciais, definidos no art. 101, § 1º, quando o tempo de paralisações for superiora 24 (vinte quatro) horas.

§ 5º O PRESTADOR DE SERVIÇOS se obriga a controlar rotineiramente a qualidade da água por ela distribuída, a fim de assegurar a sua potabilidade, conforme exigência dos órgãos competentes e em cumprimento a legislação vigente.

Art. 167. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário o PRESTADOR DE SERVIÇOS assegurará aos USUÁRIOS, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do USUÁRIO.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador.

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 168. O PRESTADOR DE SERVIÇOS notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de distribuição de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.

Art. 169. É de responsabilidade do USUÁRIO a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º O PRESTADOR DE SERVIÇOS não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do USUÁRIO, ou de sua má utilização.

§ 2º O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar ao USUÁRIO, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária inadequada ao padrão de ligação de água e/ou caixa de ligação de esgoto.

Art. 170. O USUÁRIO será responsável, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com suas normas procedimentais.

§ 1º Caberá ao USUÁRIO que necessite de água com características diferentes dos padrões de potabilidade adotados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, ajustá-las às condições específicas de seu interesse.

§ 2º Nenhuma redução de tarifa deverá ser concedida em virtude do ajuste mencionado no parágrafo anterior.

Art. 171. É vedado ao USUÁRIO toda e qualquer edificação sobre adutoras e redes e situadas dentro dos limites da faixa de servidão.

Art. 172. Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do PRESTADOR DE SERVIÇOS, caberá ao USUÁRIO a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 173. O USUÁRIO será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

## CAPÍTULO XXI - DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Art. 174. O PRESTADOR DE SERVIÇOS será responsável pelo ma-

nejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento, em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental vigente.

Art. 175. Os referidos sólidos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça a legislação ambiental.

§ 1º Nos casos de incineração, deverão ser respeitadas as normas de emissão de gases de combustão definidas na legislação ambiental.

§ 2º As cinzas resultantes do processo de incineração deverão ser dispostas em terrenos destinados a aterro sanitário, adotando-se as medidas necessárias para evitar a lixiviação de metais tóxicos em fontes de água superficiais ou subterrâneas, respeitando-se, em qualquer hipótese, a legislação ambiental.

Art. 176. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

## CAPÍTULO XXII - DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 177. O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade usuária; e

II - por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária.

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

## CAPÍTULO XXIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 178. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS a declaração de que:

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

II - o imóvel possui serviço próprio de água;

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

IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 179. Os USUÁRIOS, mediante autorização por escrito, poderão receber ação fiscalizadora do PRESTADOR DE SERVIÇOS, no sentido de se verificar a obediência do prescrito neste Re-

gulamento.

Art. 180. 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 ao Ente Regulador, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

Art. 181. Os prazos previstos nos respectivos contratos de concessão prevalecem sobre os estabelecidos neste Regulamento.

Art. 182. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas neste Regulamento.

Art. 183. Cabe ao Ente Regulador resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do PRESTADOR DE SERVIÇOS com os USUÁRIOS.

Art. 184. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

## CAPÍTULO XXIV - DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 185. Este Decreto entra em vigor 3 (três) meses a partir da data de sua publicação no Diário Oficial do Município.

Art. 186. Os arts. 27, 28, 29, 32, 57, 84, 85, 90, 93, 100, 111 e 115, passam a vigor 6 (seis) meses a 80 partir da data de sua publicação no Diário Oficial do Município.

Art. 187. Revogam-se as disposições em contrário.

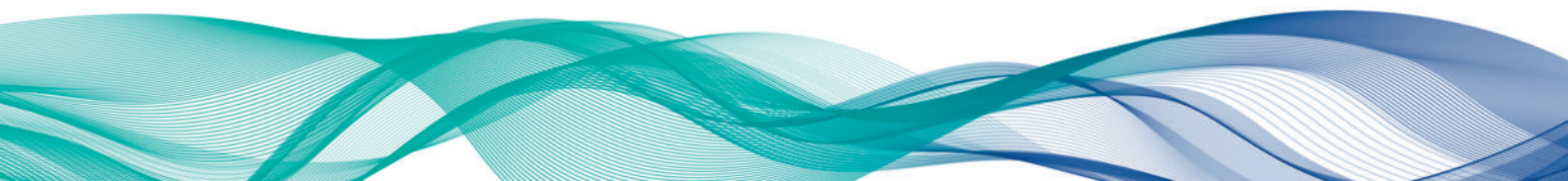
Gabinete do Prefeito Municipal de Teresina (PI), em 3 de outubro de 2014.

**FIRMINO DA SILVEIRA SOARES FILHO**

Prefeito de Teresina

**CHARLES CARVALHO CAMILLO DA SILVEIRA**

Secretário Municipal de Governo



# ÁGUAS DE TERESINA

## Atendimento 24h

**0800 223 3000** (ligações de telefone fixo ou público de Teresina) ou **115**

## Lojas de Atendimento

- Buenos Aires: Rua Engenheiro Alves de Noronha, s/nº
- Centro: Rua Governador Raimundo Artur de Vasconcelos, 2.438
- Itararé: Av. José Francisco Almeida Neto, 3.707
  - Parque Piauí: BR 316, s/nº
- Shopping da Cidade: Praça da Bandeira
- Santa Maria da Codipe: Av. Wall Ferraz, 2.597
- Espaço da Cidadania: Av. Marechal Castelo Branco, 911, Shopping Rio Poty

## Horários de funcionamento

**Lojas:** 2ª a 6ª, das 8h às 18h

**Espaço da Cidadania:** 2ª a 6ª, das 10h às 18h

## Site e Agência Virtual

[www.aguasdeteresina.com.br](http://www.aguasdeteresina.com.br)

## Serviço de Atendimento ao Cliente

[sac.teresina@aguasdeteresina.com.br](mailto:sac.teresina@aguasdeteresina.com.br)