

## RESOLUÇÃO ARIS-ZM Nº 030/2022

De 01 de Setembro de 2022.

*Dispõe sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para os municípios regulados pela Agência Reguladora ARIS-ZM e dá outras providências.*

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DA ZONA DA MATA DE MINAS GERAIS – ARIS-ZM, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso III do art. 27 do Estatuto Social da ARIS-ZM, e,

### CONSIDERANDO:

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

A Lei federal nº 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e o Decreto federal nº 7.217/2010, que a regulamenta.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seus princípios fundamentais, descritos no Art. 2º, Inciso XI, c/c art. 43, diz que os serviços públicos de saneamento básico devem ser prestados com segurança, qualidade e regularidade.

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

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

A Portaria GM/MS Nº 888, de 4 de maio de 2021, do Ministério da Saúde, que dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano.

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

A Lei nº 13.460 de junho de 2017, que estabelece a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração direta.

O Protocolo de Intenções da ARIS-ZM, convertido em Contrato de Consórcio Público, nos termos da Cláusula Nona, que dispõe sobre a gestão associada e transferência de exercício das competências municipais de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico para a Agência Reguladora ARIS-ZM.

Que, após a realização da Consulta Pública nº 011/2022, a Diretoria Colegiada da ARIS-ZM decidiu pela aprovação e homologação da presente resolução sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora ARIS-ZM.

#### **RESOLVE:**

Editar normativa sobre as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário, a ser aplicada no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências – ARIS-ZM.

## CAPÍTULO I

### DO OBJETIVO E DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 1º** Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário nos municípios que integram, ou venham a integrar, a Agência Reguladora ARIS-ZM.

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

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

§ 3º O Anexo I é parte integrante desta Resolução e apresenta as definições dos termos diversos utilizados na redação desta normativa.

**Art. 2º** À ARIS-ZM compete regular e fiscalizar o cumprimento desta Resolução, bem como da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos das leis, regulamentos e contratos de delegação desses serviços, quando houver, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

**Art. 3º** É responsabilidade do Prestador ofertar serviços adequados a todos os usuários, que satisfaça as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, cortesia na prestação do serviço e de transparência nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

**Art. 4º** A prestação dos serviços deverá ser feita de modo a contribuir para a saúde pública e a proteção do meio ambiente.

**Art. 5º** O Prestador dos serviços deverá fornecer aos usuários água potável dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

**Art. 6º** O Prestador dos serviços deverá tratar os esgotos sanitários e lançar os respectivos efluentes em conformidade com as normas expedidas pelo Ministério do Meio Ambiente e pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado de Minas Gerais e compromissos formais aplicáveis, bem como no atendimento as normas previstas e suas possíveis alterações.

**Art. 7º** O Prestador dos serviços deverá ter o seu “Regulamento de Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”, em consonância com os termos previstos nesta Resolução de condições gerais e devidamente homologado pela ARIS-ZM.

§ 1º O Regulamento de que se trata o *caput* deverá ser encaminhado à ARIS-ZM no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data de celebração do convênio ou consorciamento à ARIS-ZM.

§ 2º A ARIS-ZM deliberará no prazo de 90 (noventa) dias sobre a aprovação do referido Regulamento.

§ 3º É suspensa a contagem do prazo para deliberação da ARIS-ZM quando o documento retornar para correções e/ou alterações, devendo ser observado o prazo estabelecido para atendimento da solicitação de alteração no ato da comunicação.

§ 4º Toda e qualquer alteração proposta pelo Titular/Prestador no Regulamento dos serviços deverá ser enviada previamente para análise e homologação pela ARIS-ZM.

§ 5º Para os municípios já consorciados/conveniados à ARIS-ZM, a atualização do seu Regulamento de serviços contará os mesmos prazos previstos neste artigo, a partir da data de publicação desta Resolução.

**Art. 8º** O Prestador de Serviços deverá desenvolver regularmente campanhas com vistas a informar ao usuário sobre:

- I - Importância e incentivo à utilização racional da água potável;
- II - Uso adequado das instalações sanitárias;
- III - Promoção da ligação à rede de esgoto;
- IV - Direitos e deveres do usuário; e
- V - Outras orientações que entender e se fizerem necessárias.

## CAPÍTULO II

### DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 9º** O usuário dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário é aquele que se beneficia ou utiliza efetivamente do serviço público.

**Art. 10** Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos, pelas quais assume as responsabilidades contratuais oriundas da prestação dos serviços.

§ 1º O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo usuário, no mesmo local, condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança, previstos em normas e/ou padrões do prestador dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 2º O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo usuário, em locais diferentes, condicionar-se-á à concordância dos termos de uso e responsabilidade constituídos pelo contrato de prestação dos serviços.

**Art. 11** O Usuário do serviço é constituído pelo ato do interessado na requisição da ligação de água e/ou esgoto para benefício próprio ou de outrem, assumindo, através de Contrato de Prestação de Serviços ou por Contrato de Adesão, a responsabilidade pelo pagamento das faturas pelo serviço realizado pelo Prestador.

§ 1º Em unidades usuárias onde houver a locação ou transferência do direito de uso do imóvel, em que o usuário usufruidor dos serviços seja diferente do proprietário do imóvel, recomenda-se, prioritariamente, a transferência da titularidade da conta e/ou cadastramento do usuário efetivo dos serviços para fins de responsabilização contratual.

§ 2º O usuário dos serviços deixa de existir quando da solicitação de desliga definitiva dos serviços do Prestador, ato pelo qual se encerra o Contrato de Prestação de Serviços ou contrato de adesão.

## SEÇÃO I

### DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

**Art. 12** O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade e cortesia na prestação do serviço.

**Art. 13** O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

**Art. 14** O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações, devidamente registradas em sistema informatizado.

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

**Art. 15** O prestador de serviços deve possuir em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

**Art. 16** O prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento telefônico aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada.

**Art. 17** Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

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

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

**Art. 18** O prestador de serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor e os critérios de faturamento.

**Art. 19** Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador de serviços deverá disponibilizar nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação:

- I - Cópia desta Resolução;
- II - Regulamento de prestação dos serviços;
- III - Código de Defesa do Consumidor e contato do PROCON;
- IV - Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água
- V - Carta de Serviços;
- VI - Anexo Tarifário em vigor;
- VII - Tabela de preços, prazos dos serviços com outros preços públicos;
- VIII - Tabela de sanções aplicáveis aos usuários;
- IX - Relatório anual de qualidade da água, e
- X - Cópia das outorgas de uso da água e licenças ambientais.

**Art. 20** O prestador de serviços deverá disponibilizar à ARIS-ZM, sempre que solicitado, relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

**Art. 21** O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei federal n. 12.007/2009 ou de suas alterações.

## SEÇÃO II

### DO CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO DO USUÁRIO

**Art. 22** Cada unidade usuária dotada de ligação de água e de esgoto deve ser cadastrada no prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta, inscrição ou código de consumidor.

**Art. 23** O prestador dos serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, as seguintes informações:

I – Identificação do usuário do serviço:

a) nome completo;

b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF.

II – Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária;

III – Endereço da unidade usuária;

IV – Atividade desenvolvida;

V – Número de economias por categorias/classe;

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

VII – Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VIII – Código referente à tarifa e categoria aplicável; e

IX – Número ou identificação do medidor instalado no hidrômetro e sua respectiva atualização.

**Art. 24** Quando na alteração cadastral, o novo usuário terá o direito de comprovar quando efetivamente assumiu a ligação, uma vez que as faturas deverão ser lançadas em face do efetivo usuário dos serviços.

§ 1º A obrigação de pagamento de débitos de faturas de água e/ou esgoto tem caráter pessoal, não tendo o novo usuário a responsabilidade por débitos anteriores referentes ao imóvel em questão.

§ 2º Caberá ao antigo usuário (ocupante do imóvel) a responsabilidade pela solicitação de atualização do cadastro para a suspensão da prestação de serviços, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.



§ 3º Caberá ao novo usuário a solicitação da atualização do cadastro comercial e reestabelecimento dos serviços, apresentando a documentação definida no manual ou regulamento de prestação de serviços.

**Art. 25** O prestador dos serviços deverá enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias previstas no plano tarifário aprovado pela ARIS-ZM.

**Art. 26** As categorias de usuários para as quais devem ser classificadas as economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão definidas em Resolução tarifária específica da ARIS-ZM.

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

**Art. 27** O usuário deverá informar ao prestador de serviços as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo, por declarações falsas ou omissão de informações.

Parágrafo Único. 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 potável; ou

II - omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

**Art. 28** A alteração de categoria ou classe de unidade usuária exige notificação prévia por parte do prestador de serviços ao usuário.

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

§ 2º O ressarcimento previsto no parágrafo anterior deve ser feito em moeda corrente ou pode ser abatido nas faturas seguintes, caso haja interesse do usuário.

**Art. 29** Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, após a constatação da classificação incorreta.

**Art. 30** Em casos de erro de classificação da categoria/economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

### **CAPÍTULO III**

### **DAS LIGAÇÕES**

#### **SEÇÃO I**

#### **DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO**

**Art. 31** O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas ou taxas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de Contrato de Prestação de Serviços ou especial, conforme o caso.

§ 1º O pedido de ligação será efetivado pelo usuário mediante assinatura de termo de solicitação, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e apresentará a documentação já mencionada nesta Resolução, constante do Art. 23.

§ 2º O prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, deverá encaminhar ao mesmo cópia do Contrato de Prestação dos Serviços até a data de apresentação da primeira fatura, preferencialmente por meio eletrônico.

§ 3º No ato da recepção do pedido de ligação, o prestador de serviços deverá dar conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:

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

II - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as normas da ABNT, as resoluções da ARIS-ZM e as normas editadas pelo prestador de serviços, postas à disposição do interessado;

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

IV - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes;

V - comunicar eventuais alterações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água; e

VI- comunicar eventual necessidade de executar serviços nas redes públicas e instalar equipamentos, conforme as capacidades de atendimento disponíveis e as demandas informadas.

§ 4º O prestador dos serviços deverá informar ao usuário por escrito as condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros subsídios.

§ 5º O prestador de serviço deverá priorizar o atendimento das demandas domiciliares em relação às demandas relativas a outros usos.

§ 6º As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

**Art. 32** O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

§ 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, salvo nos casos decorrentes desta própria Resolução;

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 e/ou hereditária.

**Art. 33** O Prestador de Serviços poderá dar ao solicitante a opção de instalar por conta própria o conjunto de ligação de água.

§1º Caso o usuário opte pela alternativa apresentada no *caput*, os custos da aquisição dos materiais e da mão de obra empregada na execução das obras devem ser arcados por ele, devendo a instalação atender ao padrão de ligação de água estabelecido pelo Prestador de Serviços.

§2º O hidrômetro poderá ser adquirido e instalado pelo Prestador de Serviços, ou pelo usuário interessado, conforme disposto no § 2º do Art. 47 desta resolução.

§3º O serviço de instalação do conjunto de ligação de água realizado pelo Prestador de serviço será cobrado conforme Tabela de Preços e Prazos de Serviços homologada pela ARIS-ZM junto ao prestador.

**Art. 34** O poder público, atendida a legislação municipal, poderá formular pedido de ligações para atender um conjunto de unidades usuárias situadas em áreas contempladas por programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social.

§1º O atendimento da demanda a que se refere o *caput* estará vinculado à existência de viabilidade técnica e financeira.

§2º Os usuários que se enquadrarem no disposto neste artigo, deverão dirigir-se a um dos locais de atendimento do Prestador de Serviços para efetuar o cadastramento da unidade usuária.

§3º O Prestador de serviço, sempre que possível, deverá disponibilizar, para fins do cadastramento previsto neste artigo, local de atendimento temporário na área diretamente atendida.

**Art. 35** O Prestador de Serviços poderá recusar o pedido de ligação se comprovada a inviabilidade técnica.

**Art. 36** Para atendimento do pedido de ligação aos grandes usuários, o interessado deverá informar previamente a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

## SEÇÃO II

### DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

**Art. 37** Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

**Art. 38** No pedido de ligação temporária, o interessado deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período, a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

§ 2º Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao prestador de serviços com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

§ 3º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário e serão quitadas anteriormente a execução da instalação.

§ 4º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 3 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

§ 5º Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo prestador de serviços deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação.

§ 6º Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo usuário na data da retirada da ligação.

§ 7º São consideradas como despesas referidas no § 3º os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão de obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

**Art. 39** O interessado deve juntar ao pedido de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

**Art. 40** Para ser efetuada sua ligação, o interessado deve ainda:

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

**Art. 41** O ramal predial de ligações temporárias para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

§ 1º A ligação definitiva de água deve ser precedida pela desinfecção da instalação predial de água e limpeza do reservatório predial, a serem realizadas pelo usuário.

§ 2º O proprietário deverá informar ao prestador de serviços a conclusão da construção para fins de ligação definitiva e enquadramento na respectiva categoria.

**Art. 42** Outros padrões de ligações de água poderão ser definidos pelo prestador dos serviços em seu regulamento de serviços, a serem avaliados e aprovados pela entidade reguladora.

### SEÇÃO III DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

**Art. 43** Toda edificação permanente urbana, situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deve, obrigatoriamente, interligar-se às mesmas, de acordo com o disposto no Art. 45 da Lei Federal n. 11.445/2007, respeitadas as normas técnicas.

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

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

§ 3º Deverá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do §1º deste artigo, comunicar a

omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão à rede pública de água e esgoto e pela responsabilização administrativa, civil e criminal.

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

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

§ 6º Após o transcurso do prazo de 120 (cento e vinte) dias do aviso realizado pelo prestador de serviços, ou de qualquer órgão público competente, para que o usuário faça a ligação da água e de esgotamento sanitário ou solicite os referidos serviços, o prestador de serviços, de modo a atingir a universalização, fará a interligação do imóvel de forma compulsória às suas expensas, com posterior cobrança do usuário, podendo usar-se de ordem judicial, caso necessário.

§ 7º Nos casos em que existam soleiras negativas, compete ao usuário instalar bombas elevatórias ou realizar qualquer forma de requalque apta a possibilitar acesso as redes públicas do prestador de serviços.

§ 8º Nos casos em que o imóvel foi edificado anteriormente à realização das obras de redes públicas de água ou esgoto, com concessão de habite-se e lançamento de IPTU, a elevação do esgoto ou o recalque competem ao prestador de serviços, que poderá dar solução coletiva aos imóveis enquadrados nessa situação, salvo a possibilidade de instalação de fontes alternativas, nos casos de tratamento de esgoto, com fossas sépticas ou biodigestoras, seja na forma individual ou coletiva.

**Art. 44** A ligação definitiva dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve ser atendida desde que o interessado tenha cumprido as exigências estabelecidas no Art. 23 desta Resolução.

§ 1º Salvo legislação municipal ou norma do prestador em contrário, as ligações definitivas de água deverão ser realizadas prevendo uma reservação mínima de 500 Litros para cada unidade usuária, a fim de suportarem eventuais interrupções de serviços e garantir o atendimento das necessidades básicas. (NBR 05626)

§ 2º Para os imóveis que possuem simultaneamente ligação de água e abastecimento oriundo de fonte própria, os ramais internos devem ser independentes, sendo expressamente proibido que as águas de origens distintas sejam misturadas.

**Art. 45** Para cada unidade usuária deve ser instalada uma única ligação para cada tipo de serviço.

§ 1º Em imóveis com mais de uma unidade usuária deverá ser instalada ligações individualizadas para cada unidade, salvo as edificações construídas anteriormente ao prazo determinado pela Lei nº 13.312 de julho de 2016 ou ainda com comprovada inviabilidade técnica para a individualização.

§2º Na inviabilidade técnica da individualização das ligações definitivas, será permitida uma única ligação para atendimento de mais de uma unidade usuária, caracterizando as ligações multieconomias, onde a cobrança pela disponibilidade deverá ser feita no número total das unidades e suas respectivas categorias.

§ 2º Para imóveis com ampliação da área construída e sem viabilidade técnica para esgotamento sanitário por gravidade na ligação existente, pode ser instalada a segunda ligação de esgoto, mediante solicitação do usuário.

**Art. 46** Quando o usuário promover o desmembramento dos respectivos ramais internos das unidades usuárias atendidas pela ligação existente, o prestador de serviços deve providenciar a individualização da prestação dos serviços, desde que economicamente viável e tecnicamente possível e observada a legislação vigente.

#### SEÇÃO IV DOS HIDRÔMETROS

**Art. 47** O prestador de serviços deverá monitorar o consumo de água utilizado e o hidrômetro.

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

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

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

**Art. 48** O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas ligações de água.



**Art. 49** Os hidrômetros e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

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

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

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

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

§ 5º 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.

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

§ 7º 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.

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

**Art. 50** Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços.

**Art. 51** A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos nas normas metrológicas.

**Art. 52** O usuário poderá solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

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

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

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

§ 4º Em caso de nova verificação junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, ou pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

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

**Art. 53** O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

## CAPÍTULO IV

### DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO

**Art. 54** É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do prestador de serviços.

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

**Art. 55** As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário, bem como seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos, vielas sanitárias ou faixas de servidão, após aprovação dos respectivos projetos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

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

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

§ 3º Vazamentos em redes e adutoras que comprometam a distribuição de água aos usuários, deverão ser reparados em até 48 (quarenta e oito) horas, contados da ciência ou da abertura de ordem de serviço pelo prestador de serviços (NR).

§ 4º No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis o prestador de serviços deve realizar os reparos na camada asfáltica, danificada em decorrência dos reparos em vazamentos, salvo novo vazamento no local.

§ 5º Em caso de observação em legislação municipal que verse sobre o tema, deverá ser considerada as normas previstas no âmbito municipal em detrimento a esta Resolução.

**Art. 56** O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro.

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

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

**Art. 57** O prestador de serviços deve elaborar e submeter à apreciação da ARIS-ZM, juntamente ao regulamento de serviços, os modelos padrão de ligação de água e de esgoto, inclusive dos modelos para medição de água proveniente de outras fontes que venham a originar lançamento de esgoto sanitário na rede pública coletora quando aplicáveis.

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

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

**Art. 58** O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo a pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras em 40 mca (quarenta metros de coluna de água), podendo chegar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) em regiões com topografia acidentada, e a pressão dinâmica mínima, em 10 mca (dez metros de coluna de água), e ser referenciada ao nível do terreno.

§ 1º Sempre que possível, o prestador deve adotar as pressões estáticas entre 25 mca e 30 mca, com o objetivo de diminuir perdas reais.

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

- I - a baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas;
- II - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao prestador de serviços e sem seu consentimento;
- III - a pressão estática máxima esteja acima do limite de referência por critérios técnica ou economicamente justificável.

**Art. 59** O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e à caixa de ligação de esgoto, faixa de servidão e viela sanitária.

**Art. 60** As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

**Art. 61** Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers, circos, parques de diversão e outros, fixos ou ambulantes somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente, desde que comprovada viabilidade técnica de atendimento.

**Art. 62** 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 empresa 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 autorização 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 alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

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

§ 5º 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 da ARIS-ZM, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

## CAPÍTULO V DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 63** Os ramais prediais somente serão assentados pelo prestador de serviços.

**Art. 64** O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser realizado através do ramal predial, podendo haver mais de uma ligação de água e/ou esgoto em um mesmo imóvel, atendidos os critérios técnicos estabelecidos pelo prestador de serviço para cada unidade usuária e para cada serviço.

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

**Art. 65** Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário, de acordo com as normas e instruções técnicas do prestador.

**Art. 66** As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

**Art. 67** As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

**Art. 68** A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

**Art. 69** Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

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

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

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

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

**Art. 70** Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

**Art. 71** Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário.

**Art. 72** A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

**Art. 73** O dimensionamento e as especificações do ramal e coletor predial devem estar de acordo com as normas técnicas.

**Art. 74** O prestador de serviços informará ao interessado as pressões máxima, mínima e média, a vazão na rede pública de distribuição de água e a capacidade de vazão da rede pública coletora de esgotos sanitários, sempre que solicitado.

## CAPÍTULO VI DOS OUTROS SERVIÇOS

**Art. 75** O prestador de serviços poderá cobrar dos usuários, desde que requeridos, os seguintes serviços:

I – Ligação de unidade usuária;

II – Vistoria de unidade usuária para fins de habite-se, alvará de uso e de ligações temporárias;

III – Aferição de hidrômetro;

IV – Religação de unidade usuária;

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

VI – Leitura em dia não útil;

VII – Desativação de ligação de água; e

VIII – Outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, previamente aprovados pela ARIS-ZM ou pelo titular dos serviços.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo será feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 2º A cobrança de qualquer serviço obriga o prestador de serviços a disponibilizá-lo para todos os usuários.

§ 3º O prestador de serviços deve manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e da data da solicitação e da execução dos serviços.

§ 4º As cobranças dos outros serviços deverão contemplar valores diferenciados para os usuários enquadrados nas categorias sociais, conforme definição da ARIS ZM.

§ 5º O prestador de serviços deve oferecer opções de parcelamento no pagamento do serviço não tarifado.

**Art. 76** Salvo nas situações já constantes de contrato de programa ou concessão, o Prestador de serviços deverá apresentar “Tabela de Outros Preços Públicos dos Serviços” para prévia homologação da ARIS-ZM e, sempre, disponibilizá-la aos interessados, inclusive em sítio na *internet*.



Parágrafo Único. Para a homologação prevista no caput, os preços dos serviços não tarifados serão avaliados pela ARIS-ZM observando, dentre outros critérios, documentação comprobatória que justifique os custos apresentados pelo prestador de serviços, a ser encaminhada junto ao pedido de homologação.

## **CAPÍTULO VII**

### **DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 77** Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado disposições contratuais ou legais em sentido diverso:

I - Em área urbana:

- a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II - Em área rural:

- a) 7 (sete) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;
- b) 15 (quinze) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

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

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

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

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

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

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

**Art. 78** Em caso da impossibilidade de atendimento do pedido de ligação dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o prestador de serviços apresentar justificativa escrita ao solicitante.

Parágrafo único. Quando previsto no plano de metas de contrato ou no Plano Municipal de Saneamento Básico a ARIS-ZM deverá ser comunicada para fins de verificação do seu cumprimento.

**Art. 79** O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Outros Preços Públicos dos Serviços", homologada pela ARIS-ZM e disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços na *internet*.

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

## CAPÍTULO VIII

### DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E ESPECIAIS

**Art. 80** A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

**Art. 81** É condição de validade do Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário a homologação do respectivo modelo pela ARIS-ZM.

**Art. 82** O Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

- I - Identificação do usuário e do local de entrega da água e/ou coleta dos esgotos sanitários;
- II - Condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;
- III - Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo contratual;
- IV - Critérios de rescisão; e
- V - Direitos e deveres das partes.

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

**Art. 83** É obrigatória a celebração de Contrato Especial de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário ou outro instrumento entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I - Para atendimento a grandes consumidores, a critério do prestador e devidamente autorizado pela entidade reguladora;
- II - Para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública, quando não especificada categoria na estrutura tarifária do prestador;
- 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 da concessão ou do plano de saneamento básico;

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

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

VI – Nos casos de solução individualizada de abastecimento de água, dentro dos limites permitidos pela legislação, em que haja a necessidade de cobrança apenas da prestação dos serviços de esgotamento sanitário.

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

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

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

## **CAPÍTULO IX DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS E OUTROS**

**Art. 84** O prestador de serviços assegurará o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, quando devidamente autorizados.

§ 1º O atendimento ao disposto no *caput* ficará condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica e à assunção pelo empreendedor dos custos específicos associados ao atendimento, conforme regulamentação estabelecida pelo prestador no seu Manual de Procedimentos para Projetos de Infraestrutura de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, previsto em regulamentação da agência reguladora.

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

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

**Art. 85** 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 que sejam relevantes ao atendimento do usuário.

**Art. 86** As redes e demais instalações construídas, depois de vistoriadas de acordo com as normas vigentes e aprovadas pelo prestador de serviços, serão transferidas pelo empreendedor mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

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

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

**Art. 87** O prestador de serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as normas pertinentes.

**Art. 88** Em ruas particulares as ligações de água das unidades usuárias deverão ser individualizadas pelo interessado, podendo os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, a critério do prestador de serviço, não se localizarem no limite do logradouro público com a área particular.

**Art. 89** Para sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, sob responsabilidade do incorporador, construtor ou

do condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação, nos termos da legislação municipal, se houver.

**Art. 90** O prestador de serviços poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de condomínios já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

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

I – Ao fornecimento pelo condomínio ao prestador de serviços dos respectivos cadastros técnicos, quando disponíveis.

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

III – À elaboração e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por imóvel.

IV – Pagamento pelo condomínio das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas.

V – Identificação e desativação dos bens considerados inservíveis.

VI – Atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

## **CAPÍTULO X**

### **DA FATURA E COBRANÇA DAS TARIFAS**

**Art. 91** As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários a fixação das datas de vencimento.

§ 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 a 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 com incorreções no faturamento.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

**Art. 92** A Tarifa Básica Operacional – TBO, por economia, será definida pela ARIS-ZM em norma de regulação específica para cada município, fixando as categorias de usuários e os valores mínimos de cobrança para o atendimento do custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas, conforme disposto pelo inciso IV do Art. 30 da Lei 11.445 de 2007.

**Art. 93** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I - nome do usuário;
- II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III - endereço da unidade usuária;
- IV - número do medidor;
- V - leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI - data da leitura atual e próxima;
- VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VIII - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses;
- IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- X - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- XII - multa e mora por atraso de pagamento;
- XIII - os números dos telefones e endereços eletrônicos do serviço de atendimento do prestador, das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARIS-ZM;
- XIV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;
- XV - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005; e
- XVI - aviso sobre a constatação de consumo atípico.

**Art. 94** Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias e religiosas.

**Art. 95** Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

- I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e
- II - faturamento a maior: providenciar, quando identificado, a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

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

**Art. 96** Nos casos em que houver diferença a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

- I - à irregularidade constatada;
- II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;
- III - aos elementos de apuração da irregularidade;
- IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- V - ao direito de recurso previsto nos § 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 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.



§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à ARIS-ZM, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência, nos termos do seu Regimento Interno.

§ 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.

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

**Art. 97** Para o cálculo das diferenças a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

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

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

**Art. 98** Quando houver consumo atípico, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Parágrafo Único. Para fins de identificação e quantificação de consumo atípico o prestador deverá usar como referência a tabela disponível no Anexo II desta Resolução.

**Art. 99** Nos casos de faturamento atípico devido a vazamento oculto nas instalações internas do usuário e mediante a eliminação comprovada de irregularidade, o prestador deverá observar os seguintes procedimentos:

I. Deverá ser formalizada a situação através da abertura de Processo Administrativo devidamente autuado, contendo requerimento do usuário solicitando a revisão da fatura, vistoria técnica do prestador atestando a existência do vazamento interno, anexando fotos ou outros documentos para comprovação, finalizando em um prazo máximo de 15 (quinze) dias com o despacho da autoridade competente do prestador deferindo ou não o faturamento através da média;

II. Para melhor comprovação dos fatos, o usuário deverá apresentar ao prestador declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, juntamente com documentos que as comprovem, tais como documento fiscal de materiais utilizados ou de serviço contratado, ou registro fotográfico do serviço.

III. Para o faturamento dos serviços de abastecimento de água, após a comprovação de não culpa pelo usuário por vazamento oculto, o cálculo para faturamento deverá ser realizado considerando a média aritmética simples dos faturamentos dos últimos 12 (doze) meses, desconsiderando o valor excessivo calculado devido o vazamento.

IV. No caso de reincidência dentro do período de 12 (doze) meses contados a partir da data de abertura do Processo Administrativo anterior, deverá ser realizado o mesmo procedimento de abertura de um novo Processo Administrativo nos termos do Inciso I deste Artigo e, uma vez sanado o vazamento, proceder com a revisão da fatura, porém o mês em excesso deverá ser incluído para fins de cálculo da média dos últimos 12 (doze) meses, caracterizada a negligência do usuário com a manutenção das ligações internas de água.

§ 1º O usuário que não permitir vistoria para verificação da ocorrência não terá direito à referida redução.

§ 2º O prestador não efetivará a redução se comprovada má-fé ou negligência relativa à manutenção das instalações prediais sob responsabilidade do usuário.

**Art. 100** Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 60 (sessenta) meses.

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

**Art. 101** Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, em decorrência da lei 13.302/2016, em que não há viabilidade técnica de individualização da medição por unidade usuária, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

**Art. 102** A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição;

II - fusão de economias;

III - incêndio;

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

V - outras situações, conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARIS-ZM.

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

**Art. 103** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções de valores cobrados indevidamente dos usuários pelo prestador de serviços, sofrerão acréscimo de juros de mora, multa e correção monetária, conforme legislação municipal e contratos celebrados.

**Art. 104** O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita a protesto e a execução e/ou inscrição em dívida ativa.

**Art. 105** O pagamento da fatura não impede que o usuário reclame a devolução dos valores considerados como indevidos até o prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

**Art. 106** O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

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

**Art. 107** O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

**Art. 108** Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

**Art. 109** O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

**Art. 110** É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

## **CAPÍTULO XI DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 111** O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Parágrafo único. Em caso de interrupção total ou parcial, acima de 12 horas, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o prestador dos serviços comunicar a ARIS-ZM a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

**Art. 112** O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis e informar a ARIS ZM as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

Parágrafo único. Em emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita de imediato, após identificada a área de abrangência da emergência.

**Art. 113** No caso de interrupção do serviço com duração superior a 12 (doze) 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. 114** O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

- I - situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
- III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- V - ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII - solicitação do usuário, nos limites desta Resolução;
- VIII - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.

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

**Art. 115** O prestador de serviços, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas e/ou taxas;
- II - pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e
- III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

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

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

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

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

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

§ 6º No caso de suspensão indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

- a) o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da última fatura emitida antes da interrupção indevida da unidade usuária.

**Art. 116** A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

**Art. 117** Fica vedada ao prestador de serviços a realização de corte de fornecimento de água potável nas sextas-feiras e finais de semana ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

**Art. 118** O prestador de serviços deverá comunicar à ARIS-ZM as emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação em estação de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalente.

## CAPÍTULO XII DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

**Art. 119** O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo prestador de serviços.

**Art. 120** Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 48 (quarenta e oito) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

**Art. 121** Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 12 (doze) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

**Art. 122** 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 de urgência;  
e

II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

## CAPÍTULO XIII DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 123** Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos, no regulamento do prestador de serviços e na legislação pertinente;

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) interrupção dos serviços por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais; e

d) lançamento na rede pública de esgotamento sanitário de despejos que exijam tratamento prévio.

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

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

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

**Art. 124** Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

## **CAPÍTULO XIV**

### **DAS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELOS USUÁRIOS**

**Art. 125** Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
- II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- III - Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- IV - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- V - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VI - Ligação clandestina de água e esgoto;
- VII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- VIII - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- IX - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;



- XII - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;
- XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XIV - Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- XVII - Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
- XVIII - Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
- XIX - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- XX – Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
- XXI – Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- XXII – Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

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

**Art. 126** Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição e/ou hidrômetro;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;

i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e

j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

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

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

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

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

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

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

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

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou de servidor da ARIS-ZM, com a presença do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

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

**Art. 127** A presente Resolução não afasta a aplicação das penalidades civis, administrativas e criminais em decorrência do cometimento de qualquer das irregularidades previstas nesta norma.

## **CAPÍTULO XV**

### **DOS SERVIÇOS DE RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTOS**

**Art. 128** O prestador de serviços deve recompor muros, passeios, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizados.

§ 1º O prestador de serviços deve finalizar a recomposição mencionada no caput de acordo com os seguintes prazos, a contar do término das obras ou serviços:

I - 70% (setenta por cento) das obras de recomposição deverão ser finalizadas em até 5 (cinco) dias úteis;

II - 100% (cem por cento) das obras de recomposição deverão ser finalizadas em até 10 (dez) dias úteis.

§ 2º São justificáveis os casos excepcionais em que o descumprimento dos incisos I e II seja devido a empecilhos fora do controle do prestador, como materiais em falta no mercado e locais com restrição de horário para atuação.

§ 3º Na execução da recomposição mencionada no caput, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou similares.

§ 4º Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, como em casos de patrimônio histórico e cultural, esta deve prevalecer sobre o disposto no §3º deste artigo.

§ 5º O prestador de serviços deve registrar as solicitações e ordens de serviços referentes à recomposição de pavimentos e enviá-las à ARIS-ZM, sempre que solicitado.

§ 6º A ARIS-ZM deve apurar o cumprimento aos prazos dispostos no § 1º deste artigo.

§ 7º A recomposição mencionada no caput pode ser realizada conforme previamente acordado entre município e prestador de serviços ou conforme código de postura do município, quando couber, respeitados os prazos dispostos no §1º deste artigo.

§ 8º Caso haja norma específica do titular dos serviços com prazo distinto ao disposto no §1º ou de outras definições deste artigo, esta deve prevalecer sobre os demais prazos ou critérios definidos nesta Resolução.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL**

**Art. 129** O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

- I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e
- II - por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, em que o usuário anterior não tenha pedido a desliga da ligação ou a transferência de titularidade do imóvel em questão.

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

## **CAPÍTULO XVII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 130** 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 não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;
- III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário;
- IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

**Art. 131** Os usuários, individualmente ou por meio de associações, poderão solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARIS-ZM.

**Art. 132** Prazos mais benéficos aos usuários, se previstos nos respectivos contratos de concessão ou de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

**Art. 133** Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto aos sistemas de informações sobre saneamento e vigilância sanitária em níveis federal, estadual e municipal.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá encaminhar, simultaneamente, cópia dessas informações à ARIS-ZM.

**Art. 134** Cabe à ARIS-ZM resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

**Art. 135** A presente Resolução aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Art. 136** Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

**Art. 137** Revoga-se a Resolução nº 032 de 2020.

**Art. 138** Revoga-se as disposições em contrário.

**Art. 139** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

**GUSTAVO GASTÃO CORGOSINHO CARDOSO**  
Diretor Geral

## ANEXO I DAS DEFINIÇÕES

Para fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

### **I – Serviços públicos de abastecimento de água:**

- a) Abrigo ou padrão: local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo prestador de serviço) para instalação do cavalete;
- b) Adutora: canalização e/ou tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento (ETA), ou entre esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;
- c) Aferição do hidrômetro: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica.
- d) Água bruta: água conforme é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tipo de tratamento;
- e) Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;
- f) Água potável: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo;
- g) Captação: local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de bombas de recalque;
- h) Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água potável no imóvel;
- i) Controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;
- j) Elevatória de água: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água;
- k) Estação de Tratamento de Água (ETA): unidade composta de equipamentos, tubulações e instrumentos onde são processadas todas as atividades para tornar a água bruta captada em água potável, própria para o consumo humano;
- l) Grandes Consumidores: usuários não residenciais que demandam volume acima da média da categoria de abastecimento de água potável, a ser estabelecido por critérios do prestador de serviços.

- m) Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- n) Lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;
- o) Ramal predial: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;
- p) Reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;
- q) Solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano: toda modalidade de abastecimento coletivo de água distinta do sistema público de abastecimento de água, incluindo, dentre outras, fonte, poço comunitário, distribuição por veículo transportador, instalações condominiais horizontais e verticais.

## **II – Serviços públicos de esgotamento sanitário:**

- a) Água de reuso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável, destinada a usos diversos que não o consumo humano;
- b) Caixa de inspeção (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
- c) Coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
- d) Coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- e) Coletor tronco: rede pública constituída por tubulação de grande diâmetro- com objetivo de coletar das redes primárias e destiná-las às estações elevatórias ou ETE;
- f) Estação Elevatória de Esgotos (EEE): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);
- g) Estação de Tratamento de Esgotos (ETE): unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente;
- h) Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

- i) Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- j) Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário;
- k) Sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
- l) Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários.

### III - Denominações gerais:

- a) Consumo Atípico: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa a média aritmética dos últimos seis meses com valores corretamente medidos, conforme estabelecido no Anexo II desta Resolução;
- b) Consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pelo titular dos serviços ou, na sua ausência, pela ARIS-ZM;
- c) Contrato de Prestação de Serviços: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARIS-ZM, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;
- d) Contrato especial: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela ARIS-ZM;
- e) Corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- f) Despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos, conforme legislação vigente;
- g) Economia: unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- h) Fatura de serviços: nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal n. 5.440/2005 e desta Resolução;



- i) Inspeção: fiscalização na unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;
- j) Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;
- k) Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- l) Recomposição: ação de responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e terminar a recuperação ou a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;
- m) Supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;
- n) Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- o) Usuário/cliente: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária, sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais;
- p) Vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, passível de ocorrer no sistema público ou predial, cuja detecção seja comprovada através de testes ou por técnicos especializados.

**Anexo II - Tabela das variações-limite para caracterização de volume atípico**

(a que se refere o Art. 98 do Capítulo X desta Resolução)

Categoria	Faixas de Consumo	Varição Limite		
Residencial & Social	0 - 3	75%		
	>3 - 6	60%		
	> 6 - 10	50%		
	> 10 - 15	40%		
	> 15 - 20	35%		
	> 20 - 40	35%	Até 7 Unidades	8 Unidades ou mais
	> 40 - 100		30%	60%
	> 100 - 300		25%	25%
	> 300		25%	20%
Categoria	Faixas de Consumo	Varição Limite		
Comercial	0 - 3	70%		
	>3 - 6	65%		
	> 6 - 10	60%		
	> 10 - 40	55%	Até 6 Unidades	7 Unidades ou Mais
	> 40 - 100		45%	45%
	> 100		35%	30%
Categoria	Faixas de Consumo	Varição Limite		
Industrial	0 - 3	70%		
	>3 - 6	70%		
	> 6 - 10	65%		
	> 10 - 20	60%		
	> 20 - 40	55%		
	> 40 -100	55%		
	> 100 - 600	50%		
	> 600	40%		
Categoria	Faixas de Consumo	Varição Limite		
Pública	0 - 3	75%		
	>3 - 6	75%		
	> 6 - 10	70%		
	> 10 - 20	65%		
	> 20 - 40	65%		
	> 40 -100	60%		
	> 100 - 300	55%		
	> 300	45%		