



RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 08/2021

Regulamenta as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Rio Verde – Goiás.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – AMAE/RIO VERDE, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Complementar n. 130/2018.

Considerando a Lei Estadual nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que institui o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e dá outras providências;

Considerando o disposto no Decreto Estadual n. 6.276, de 17 de outubro de 2005, que regulamenta a Lei Estadual nº 14.939, de 15 de setembro de 2004;

Considerando a Lei Complementar nº 130, de 03 de julho de 2018, que cria a Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE, cometendo-lhe poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação de serviços públicos municipais de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

Considerando o que dispõe Art. 19 da Lei Complementar nº 130/2018, que trata da competência do Presidente da AMAE/RV para dirigir suas atividades, praticando todos os atos de gestão que forem necessários;

Considerando a necessidade de promover a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos municipais, e;

Considerando a necessidade de instruções complementares relativas à regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos.



RESOLVE:

ESTABELECER AS CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE RIO VERDE – GOIÁS.

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I DO OBJETIVO E DA COMPETÊNCIA

Art. 1º A presente Resolução dispõe sobre a prestação e a utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do município de Rio Verde, considerando os regulados, os fiscalizados e os controlados pela Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgotos de Rio Verde – AMAE/RIO VERDE.

Paragrafo único. Estão sujeitos aos dispositivos desta Resolução todos os prestadores dos serviços, de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, regulados, fiscalizados e controlados pela AMAE/RIO VERDE.

Art. 2º Compete a AMAE/RIO VERDE o desenvolvimento de ações voltadas para a regulação, o controle e a fiscalização dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município de Rio Verde.

Art. 3º Compete ao prestador dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no município de Rio Verde, a execução que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação e modicidade das tarifas cobradas dos usuários.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 4º Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I – Abastecimento de água potável: distribuição de água potável ao usuário final, através de infraestrutura compatível, com disponibilização de ligações na rede distribuidora;

II – Adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

III – Aferição do hidrômetro: processo que visa conferir a conformidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;



IV – Água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

V – Água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radiativos atendam ao padrão de potabilidade através da Portaria do Ministério da Saúde vigente, e que não ofereça risco à saúde;

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

VII – Alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a entrada do reservatório predial;

VIII – Alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo o volume medido ultrapassa em 50% (cinquenta por cento), no mínimo, a média dos últimos 180 dias efetivamente medidos;

IX – AMAE/RIO VERDE: Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde;

X – AS BUILT: Projeto de “como construído” com alto nível de detalhamento das alterações e modificações promovidas durante a realização das obras;

XI – AVTO: Análise de Viabilidade Técnica Operacional;

XII – BY-PASS: Intervenção no ramal ou padrão de ligação, antes do hidrômetro, para desviar fluxo de água com objetivo de utilização sem o devido registro; Canalização de desvio ou extravasor;

XIII – Cadastro de Usuários: Conjunto de registros e procedimentos que permitem a correta identificação de usuários, imóvel ou ligação.

XIV – Caixa de ligação: dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, na calçada, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;

XV – Cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

XVI – Categoria de Uso: É a classificação da economia em função da atividade nela exercida, para efeito de aplicação de tarifas;

XVII – Ciclo: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;



XVIII – Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades usuárias, por meio de ligações à rede coletora, com a finalidade de tratamento e disposição final adequados, obedecendo aos parâmetros e critérios estabelecidos pela legislação ambiental;

XIX – Coletor predial: tubulação de esgoto que compreende área interna do lote, até o dispositivo de ligação de esgoto na rede pública;

XX – Composição tarifária: conjunto dos parâmetros considerados para a definição dos custos unitários dos serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, nos termos das disposições legais pertinentes;

XXI – Contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as obrigações, as características técnicas e as condições comerciais para prestação e uso dos serviços;

XXII – Contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e Regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo usuário. O prestador de serviços só poderá alterar o contrato de adesão com anuência definitiva da AMAE/RIO VERDE;

XXIII – Despejo doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins de higiene e necessidades fisiológicas humanas.

XXIV – Despejo não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais ou de prestação de serviços diversos.

XXV – Economia: moradias, como casas e apartamentos, unidades comerciais, salas de escritórios, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação que são atendidas pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XXVI – Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXVII – Esgotamento sanitário: coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários, inclusive dos efluentes industriais compatíveis com o sistema público de coleta e tratamento; a disposição final dos lodos das estações de tratamento de esgotos e o reúso de água, após o tratamento dos esgotos;

XXVIII – ETA: Estação de Tratamento de Água;

XXIX – ETE: Estação de Tratamento de Esgoto;

XXX – Extravasor: tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou de esgoto;



XXXI – Fonte alternativa de abastecimento de água: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento;

XXXII – Hidrômetro: aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água fornecido a uma unidade usuária;

XXXIII – INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;

XXXIV – Instalação predial de água: conjunto de tubulações, acessórios, reservatórios, equipamentos, peças e demais dispositivos localizados depois do ponto de ligação à rede de distribuição de água, na área interna da edificação, empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXXV – Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, acessórios e dispositivos, localizados a montante do ponto de coleta de esgoto;

XXXVI – Lacre: dispositivo destinado a identificar a inviolabilidade do hidrômetro, da ligação à rede de distribuição de água ou da interrupção do abastecimento;

XXXVII – Ligação: conexão do sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário ao padrão de ligação da instalação predial de água ou ao dispositivo de ligação da instalação de esgoto, respectivamente;

XXXVIII – Ligação Clandestina: irregularidade cometida por terceiros na conexão à rede de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, com o intuito de se fazer o uso do serviço sem o pagamento das tarifas devidas à concessionária;

XXXIX – Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XL – Padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo, podendo ser envolvido por caixa de proteção;

XLI – Procedimentos de ligação de água: conjunto de procedimentos com a finalidade de padronizar todas as etapas para ligação de água, desde o requerimento, até a sua execução;

XLII– Procedimentos de ligação de esgoto: conjunto de procedimentos com a finalidade de padronizar todas as etapas para ligação de esgoto, desde o requerimento, até a sua execução;

XLIII – Ponto de entrega de água: ponto de conexão do padrão de ligação de água com o alimentador predial;

XLIV – Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do dispositivo de ligação de esgoto com o coletor predial;



XLV – Prestador de serviços: pessoa jurídica ou consórcio de empresas prestadoras do serviço público delegado pelo seu titular do serviço;

XLVI – Ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede distribuidora de água e o padrão de ligação de água;

XLVII – Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e de peças situadas entre a rede coletora de esgoto e o dispositivo de ligação de esgoto, na rede pública;

XLVIII – Rede distribuidora de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a alimentar os ramais prediais;

XLIX – Rede coletora de esgoto: conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a coletar esgotos;

L – Registro: peça destinada à abertura ou à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial ou aplicada na origem do alimentador predial;

LI – Regulamento de operações do prestador de serviços: normas do prestador de serviços, aprovadas pela AMAE/RIO VERDE, que complementam esta Resolução no disciplinamento dos serviços públicos de abastecimento de água, de coleta e tratamento de esgotos sanitários;

LII – Religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços para fins de restabelecimento do abastecimento de água à unidade usuária;

LIII – Reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

LIV – Sistema de Abastecimento de Água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

LV – Sistema de Esgotamento Sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

LVI – Tarifa de água: valor calculado, a partir da estrutura tarifária previamente definida e aprovada pela AMAE/RIO VERDE para cobrança dos serviços de abastecimento de água;

LVII – Tarifa de esgoto: valor calculado, a partir da estrutura tarifária previamente definida e aprovada pela AMAE/RIO VERDE para cobrança dos serviços de esgotamento sanitário;

LVIII – Terminal de Interligação na rede pública de esgotamento sanitário (TIL): Dispositivo que permite a conexão de imóvel urbano à rede coletora de esgotamento sanitário;



LIX – Titular do serviço: o Município competente para assegurar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, responsável pela execução, terceirização ou concessão daqueles, nos termos constitucionais e legais pertinentes;

LX – Unidade usuária: economia ou conjunto de economias, atendido através de uma única ligação de água e/ou de coleta de esgoto;

LXI – Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais; e

LXII – Vazamento oculto: vazamento de difícil percepção que venha a ocorrer nas instalações internas da unidade usuária, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

TÍTULO II USUÁRIOS

CAPÍTULO I CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO

Art. 5º O prestador de serviços classificará a economia de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

Art. 6º A fim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao usuário informar ao prestador de serviços, a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o Usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

§ 1º O prestador de serviços, nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, deverá proceder aos ajustes necessários, informando ao Usuário no ato da revisão cadastral as alterações decorrentes.

§ 2º O prazo entre a revisão cadastral e o vencimento da próxima fatura corrigida não poderá ser inferior a 30 (trinta) dias.

§ 3º Em casos de erro de classificação da 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.



§ 4º Em caso de classificação da economia por omissão ou informação indevida do Usuário, o prestador de serviços poderá cobrar a diferença de pagamentos efetuados a menor.

Art. 7º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente as seguintes informações:

I – identificação do usuário:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da carteira de identidade ou na ausência desta, de outro documento de identificação;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF.

II – número de conta da unidade usuária;

III – endereço da unidade usuária;

IV – número de economias por categorias;

V – data de início do abastecimento;

VI – histórico de leituras e de faturamento, referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VII – código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

Art. 8º Para efeito desta Resolução considera-se economia a unidade econômica caracterizada conforme os seguintes critérios:

I – Cada prédio ou edificação com instalação individualizada;

II – Cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;

III – Cada apartamento residencial;

IV – Cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;

V – As áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário; e

VI – Cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum.



Art. 9º As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias:

I – RESIDENCIAL SOCIAL: economia com fim residencial, caracterizada como “baixa renda” pelo prestador de serviços, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria submetida à aprovação da AMAE/RIO VERDE;

II – RESIDENCIAL NORMAL: economia com fim residencial, diversa da caracterizada no inciso I deste artigo, devendo ser incluídos nesta categoria o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações, com predominâncias de unidades usuárias residenciais;

III – COMERCIAL I: economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias;

IV – COMERCIAL II: economia em que seja exercida atividade comercial ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias, caracterizada como “baixa renda” pelo prestador de serviços, com a caracterização das unidades usuárias a serem enquadradas nesta categoria submetida à aprovação da AMAE/RIO VERDE;

V – INDUSTRIAL: economia em que a água seja utilizada como elemento essencial à natureza da indústria;

VI – PÚBLICA: economia cujos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são utilizados por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, templos religiosos e entidades declaradas de utilidade pública pelo Governo do Estado de Goiás;

VII – CONSUMO PRÓPRIO: economia cujos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário são utilizados pelo próprio prestador de serviços.

§ 1º Os imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados de acordo com a tabela de classificação de sua categoria.

§ 2º Ficam incluídas na categoria comercial, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

§ 3º Ficam incluídas na categoria industrial, as obras de conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

Art. 10 Quando for exercida mais de uma atividade na mesma unidade usuária com economias de categorias diferentes, o consumo de água e o volume de esgoto serão devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada categoria.



CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES

Seção I

Dos direitos

Art. 11 Constituem direitos dos usuários, sem prejuízo daqueles já previstos neste Regulamento:

I – Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene;

II – Dispor, de forma ininterrupta, de abastecimento de água em condições hidráulicas adequadas, consoante os termos do presente Regulamento;

III – Ter, à sua disposição, fornecimento de água em condições técnicas de pressão e vazão necessárias para atender a respectiva economia, em consonância com os padrões exigidos por lei;

IV – Solicitar ao prestador de serviços esclarecimentos, informações e assessoramento sobre os serviços, objetivando a sua plena execução;

V – Ter acesso à Tarifa Social, de acordo com o disposto na legislação vigente;

VI – Fazer reclamações administrativas, junto ao prestador de serviços, sempre que seus direitos contratuais tiverem sido lesados;

VII – Fazer reclamações administrativas à AMAE/RIO VERDE, caso estas não tenham sido suficientemente atendidas pelos prestadores dos serviços;

VIII – Receber informações da AMAE/RIO VERDE e da prestadora de serviços para a defesa de interesses individuais e/ou coletivos;

IX – Levar ao conhecimento da AMAE/RIO VERDE e do prestador de serviços as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes aos serviços prestados;

X – Receber do prestador de serviços as informações necessárias para usufruir corretamente dos serviços;

XI – Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento e demais normas legais vigentes;

Seção II

Dos deveres



Art. 12 É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

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

Art. 13 O usuário será responsável pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos, disponibilizados pelo prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Parágrafo único. Em caso de furto do hidrômetro e de equipamentos, o usuário não será responsabilizado, após a apresentação do boletim de ocorrência.

Art. 14 Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, deverá obrigatoriamente se conectar à rede pública, de acordo com o dispositivo no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445/2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§1º O usuário somente poderá se conectar à rede pública de esgotamento sanitário após ser devidamente notificado pelo prestador de serviços.

§2º Após devidamente notificado pelo prestador de serviços, o usuário deverá realizar a conexão no Terminal de Interligação na rede pública de esgotamento sanitário (TIL) em um prazo de 90 (noventa) dias. Após o prazo mencionado, a prestadora estará apta a realizar a cobrança pelo serviço de coleta, afastamento e tratamento do esgoto sanitário.

TÍTULO III

DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO I

SERVIÇOS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Seção I

Das Redes Distribuidoras e Coletoras

Art. 15 As redes distribuidoras e coletoras serão assentadas preferencialmente em logradouros públicos ou passeios, após aprovação dos respectivos projetos pela prestadora de serviços, que executará ou fiscalizará as obras.

Parágrafo Único. Nos casos em que houver interesse de terceiros na remoção, relocação ou



modificação de redes distribuidoras ou coletoras, bem como de quaisquer unidades dos sistemas de água e/ou de esgotos sanitários, tais modificações deverão ser submetidas a aprovação técnica da prestadora de serviços, às expensas do interessado.

Art. 16 Os danos causados em redes distribuidoras e coletoras ou em instalações dos serviços de água e/ou de coleta e tratamento de esgotos sanitários serão reparados pela prestadora de serviços, ou sob sua autorização, às expensas do autor, o qual ficará sujeito, ainda, às reparações pecuniárias previstas neste regulamento, além das penas criminais aplicáveis.

Art. 17 É vedado a realização de ligações domiciliares diretamente em adutoras e sub-adutoras de água tratada, bem como a interligação em emissários ou interceptores de esgoto.

Art. 18 A pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras de água deve ser de 400 kPa e a pressão dinâmica mínima de 100 kPa. Poderá ser admitida pressão estática máxima de 500 kPa em regiões acidentadas.

Seção II

Do Pedido de Ligação de Água e Esgoto

Art. 19 O pedido de ligação de água e/ou de esgoto sanitário é o ato em que o interessado solicita ao prestador de serviços o fornecimento de água e/ou a coleta de esgoto, assumindo a responsabilidade contratual pelo pagamento das faturas do serviço realizado pelo prestador de serviços.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à:

I – Obrigatoriedade de:

- a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- b) apresentar documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel;
- c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, sob a pena de interrupção da prestação dos serviços, nos termos desta Resolução;
- d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, as normas e padrões do prestador de serviços aprovadas pela AMAE/RIO VERDE;



- e) instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixas destinadas à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas operacionais do prestador de serviços aprovadas pela AMAE/RIO VERDE;
- f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
- g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, à finalidade da utilização da água, ao uso de fontes alternativas de abastecimento de água, bem como comunicar ao prestador de serviços eventuais alterações supervenientes;
- i) fornecer as informações referentes ao cadastro comercial, conforme modelo aprovado pela AMAE/RIO VERDE.

II – Em eventual necessidade de:

- a) executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
- b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras ou linhas distribuidoras, interceptores ou redes coletoras de esgoto quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;
- c) apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente e demais órgãos competentes, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;
- d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, nos termos das normas legais, regulamentares ou pactuadas;
- e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação.

§ 2º Na obrigação prevista no § 1º, inciso I, alínea “b”, deste artigo, o prestador de serviços, mediante prévia aprovação da AMAE/RIO VERDE, poderá definir procedimentos diferenciados os casos especiais.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão, até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 4º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.



§ 5º Em caso de disponibilidade de rede coletora de esgoto, o prestador de serviços deverá informar ao usuário quanto às medidas para interligação à rede;

§ 6º No caso da disponibilização de rede coletora de esgoto e comunicação ao usuário, independente do pedido do usuário ou não, poderá haver cobrança do serviço pelo prestador;

Art. 20 O prestador de serviços poderá condicionar a ligação à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do mesmo usuário, conforme Política de Cobrança da prestadora de serviços aprovado pela AMAE/RIO VERDE.

Parágrafo Único. O prestador de serviços poderá condicionar o pedido de religação, reativação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos da unidade consumidora em questão.

Art. 21 Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos, deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes.

§ 1º O pagamento previsto no *caput* do artigo aplica-se nos casos em que ocorrer a necessidade de readequação/extensão da rede pública.

§ 2º O pagamento previsto somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos da concessão.

§ 3º Quando os projetos ou serviços na rede pública forem executados pelo interessado, mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado, a prestadora dos serviços exigirá o cumprimento de suas normas e padrões, postas à disposição do interessado, bem como das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

Art. 22 Cada unidade usuária dotada de ligação à rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 23 O interessado, no ato do pedido de ligação à rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto, será orientado sobre o disposto neste instrumento legal.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na inspeção, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias a serem adotadas.

Art. 24 As ligações à rede de distribuição de água ou de coleta e afastamento de esgoto, para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente, entidade de fiscalização ambiental,



ou por determinação judicial.

Art. 25 As ligações à rede de distribuição de água ou de coleta e afastamento de esgoto de chafarizes, de banheiros públicos, de praças e de jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 26 As ligações de água e esgoto em lanchonetes, barracas, trailer, quiosques e outros estabelecimentos em vias públicas, somente serão executadas mediante a apresentação da licença de localização e funcionamento expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 27 O dimensionamento e as especificações do alimentador e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e do prestador de serviços.

Seção III **Dos Pontos de Entrega de Água e de Coleta de Esgoto**

Art. 28 Os pontos de entrega de água e coleta de esgoto deverão situar-se em área externa, próximo à linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a instalação e leitura do hidrômetro e instalação e manutenção da caixa de ligação.

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

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

Art. 29 É de responsabilidade do prestador de serviços, até o padrão de ligação de água e/ou dispositivo de ligação de esgoto, elaborar os projetos, executar as obras necessárias e participar financeiramente, nos termos do Plano Municipal de Saneamento Básico e das normas legais, regulamentares e pactuadas, bem como operar e manter seus sistemas de água e de esgoto.

§ 1º O prestador de serviços, no caso de inexistência de rede de distribuição de água e/ou de rede coletora de esgotos em frente a unidade usuária, deverá executar a extensão da rede de água e/ou de esgoto até uma distância de 50 (cinquenta) metros, medidos desde o ponto final da rede existente até o ponto do colar de tomada de água ou do ponto de conexão do ramal de esgoto, prevalecendo as diretrizes do Plano Municipal de Saneamento.

§ 2º No caso de extensão da rede em distância superior a 50 (cinquenta) metros, poderá ser cobrado do usuário os custos decorrentes da extensão adicional da rede pública de água ou de esgoto, conforme “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” e o estudo de viabilidade técnica e



econômica realizado pelo prestador de serviços.

Art. 30 Até o ponto de entrega 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, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de firma habilitada, desde que não interfiram nas instalações do prestador de serviços.

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

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

I – Todas as alterações necessárias para a regularização do projeto apresentado, justificando-as; e

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

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

§ 6º As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º, mesmo que executadas pelo interessado, passarão a integrar a rede pública e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

Seção IV Das Ligações Temporárias

Art. 31 Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, em logradouros públicos ou áreas privadas, circos, exposições, parques de diversões, outros eventos e atividades, de caráter temporário.

Parágrafo Único. Não se enquadram, em ligações temporárias, as destinadas, a canteiros de obras de empreendimentos que exigem a obrigatoriedade de solicitação de AVTO, conforme condicionantes estabelecidas pelo prestador de serviços.

Art. 32 No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como as informações necessárias para o cálculo de consumo presumido, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.



§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 3 (três) meses, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

§ 2º No caso de obras, as ligações temporárias terão duração máxima de 24 (vinte e quatro) meses e poderão ser prorrogadas, mediante solicitação formal do usuário com a justificativa técnica da necessidade da prorrogação.

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

§ 4º Serão 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.

§ 5º O prestador de serviços poderá exigir 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.

§ 6º No caso de pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo prestador de serviços serão realizadas no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da retirada da ligação, mediante solicitação do usuário.

§ 7º Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo usuário na data da retirada da ligação.

Art. 33 O interessado deverá anexar ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croqui cotado das instalações temporárias.

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

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

II – Efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 3º e 5º do artigo 32.

III – Apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

Art. 34 Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

Art. 35 Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, o prestador de serviços poderá, a seu critério,



manter o ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração cadastral, quando houver necessidade.

Seção V Das Ligações Definitivas

Art. 36 Consideram-se ligações definitivas as que não apresentam limites de prazo de utilização e serão realizadas mediante a apresentação, quando for o caso, da comprovação de que foram atendidas exigências pertinentes da legislação.

Parágrafo único. Nas ligações de água e/ou de esgotamento sanitário efetuadas em estabelecimentos industriais e de serviços que tenham água como insumo, deverá o usuário declarar, no início de seu fornecimento, a previsão mensal do consumo de água.

Art. 37 Para que as ligações definitivas possam ser realizadas, o interessado deverá executar as instalações de acordo com os padrões de serviços e efetuar o pagamento das despesas delas decorrentes e, nos casos que couber apresentar autorização do órgão competente.

Art. 38 Para atendimento a grandes consumidores e antes do início das obras, os interessados deverão preencher formulário de solicitação de estudos sobre a viabilidade técnica e apresentar ao prestador de serviços para aprovação.

Art. 39 O prestador de serviços tomará, a seu total e exclusivo encargo, a execução das ligações de água e/ou de esgoto sanitário, desde o ponto de tomada na rede pública disponível, no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas, em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, conforme Procedimento de Ligação de Água do prestador de serviços.

§ 2º O ramal predial de água será executado pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, conforme Procedimento de Ligação do prestador de serviços.

§ 3º As extensões de redes necessárias para as ligações definitivas passarão a integrar a rede pública.

§ 4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, o prestador de serviços fornecerá água em uma única ligação, e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 5º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, os condôminos e/ou incorporadores deverão individualizar o fornecimento e a hidrometração de água.



§ 6º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

Art. 40 As ligações de água e de esgoto de banheiros, praças e jardins públicos, serão efetuadas pelo prestador de serviços mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados.

Art. 41 O prestador de serviços informará as pressões estática máxima, dinâmica mínima e média, a vazão disponível na rede pública de distribuição de água e a capacidade de vazão disponível na rede pública coletora de esgotos sanitários, sempre que solicitado de modo fundamentado pelo interessado.

Seção VI Dos Despejos Industriais e Outros

Art. 42 Os despejos industriais a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender os requisitos técnicos fixados pelo prestador de serviços e pelas legislações pertinentes.

§ 1º Em nenhuma hipótese será admitido o lançamento na rede coletora de esgoto, de despejos industriais, que contenham substâncias que por sua natureza possam danificar a rede ou interferir no processo de tratamento de esgoto na Estação de Tratamento de Esgoto, ou ainda que possam causar danos ao meio ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros.

§ 2º O lançamento de esgotos industriais e outros em sistemas operados pelo prestador de serviços, providos de Estação de Tratamento, deverá atender às normas específicas do prestador de serviços e obedecer às exigências da legislação ambiental vigente.

§ 3º Os despejos industriais que por sua característica não puderem ser lançados “In natura” na rede coletora de esgoto serão obrigatória e previamente tratados, em estação de tratamento construída e operada às expensas do usuário, obedecendo as Normas Técnicas específicas e as disposições do prestador de serviços.

§ 4º Não é permitido o lançamento nos sistemas de esgotamento sanitário, operados pelo prestador de serviços de:

I – Despejos que, em razão de sua qualidade ou quantidade, sejam capazes de causar incêndio, explosão ou que sejam nocivos de qualquer outra maneira à operação e/ou manutenção dos sistemas;

II – Despejos que, por si ou por interação com outros, causem prejuízo ao bem público ou privado, risco à saúde ou à vida ou prejudiquem a operação e/ou manutenção dos sistemas;

III – Despejos contendo substâncias tóxicas em quantidades que interfiram em processos



biológicos da estação de tratamento de esgotos;

IV – Despejos que acarretem obstruções na rede ou interfiram na operação dos sistemas, e;

V – Lodos.

Art. 43 Os critérios e/ou padrões para lançamento de efluentes líquidos industriais no sistema de esgotamento sanitário deverão ser elaborados pela prestadora de serviços e aprovados pela AMAE/RIO VERDE, devendo ser observadas as Normas Técnicas pertinentes.

Art. 44 Havendo necessidade de melhoria ou ampliação do sistema de esgoto sanitário para viabilizar o recebimento dos efluentes oriundos da implantação de indústrias, agrupamento de edificações ou grandes consumidores, a forma de pagamento das despesas daí decorrentes será estabelecida por meio de contrato específico entre as partes, e essas melhorias e/ou ampliações passarão a integrar o patrimônio do prestador de serviços, mediante termo de doação.

Seção VII Dos Hidrantes

Art. 45 A prestadora de serviços poderá instalar hidrantes, mediante solicitação e/ou aprovação do Corpo de Bombeiros, ou autoridade competente, quando houver condições técnicas.

Art. 46 A solicitação deverá vir acompanhada de uma planta de situação, com indicação do local onde deve ser instalado o hidrante.

Art. 47 As despesas com material hidráulico para a instalação do hidrante correrão por conta do interessado, e as da mão de obra às expensas da prestadora de serviços.

Art. 48 O ramal especial do hidrante deverá ser ligado preferencialmente a anéis (ou redes) de diâmetros superiores a 150 mm (cento e cinquenta milímetros) e terá registro de fechamento com cabeçote.

Art. 49 O uso de hidrantes é privativo da prestadora de serviços, do Corpo de Bombeiros ou de autoridade competente autorizada.

Art. 50 A operação dos hidrantes será de responsabilidade do Corpo de Bombeiros, para o cumprimento de suas atividades, e da prestadora de serviços ou terceiros por ela previamente autorizados.

§ 1º O Corpo de Bombeiros deverá comunicar à prestadora de serviços, mensalmente, as operações efetuadas nos hidrantes.

§ 2º A manutenção dos hidrantes será executada pela prestadora de serviços, às suas expensas,



ou através de terceiros por ela autorizados.

Art. 51 Compete ao Corpo de Bombeiros inspecionar com regularidade as condições de funcionamento dos hidrantes e solicitar à prestadora de serviços os reparos porventura necessários.

Art. 52 Os danos causados aos hidrantes serão reparados pela prestadora de serviços, ou sob sua autorização, às expensas de quem lhes der causa, sem prejuízo das sanções previstas neste regulamento e das penas criminais aplicáveis.

Seção VIII Do Contrato de Prestação de Serviços

Art. 53 Os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracterizam-se como negócio jurídico de natureza contratual sendo o usuário responsável pelo pagamento das tarifas, a partir da disponibilização e habilitação da rede, bem como pelo cumprimento das demais obrigações estabelecidas pela legislação e órgãos competentes.

Parágrafo único. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para os usuários em geral será formalizada por Contrato de Adesão.

Art. 54 Celebrado o contrato de adesão ou de prestação de serviços, o cadastro do usuário deve ser vinculado ao CPF ou CNPJ.

§ 1º Para alteração do usuário no cadastro comercial, o prestador de serviços deve solicitar a apresentação de documento que comprove a propriedade ou posse do imóvel.

§ 2º Nos casos em que a unidade consumidora for cedida e/ou locada a terceiros, deverá o proprietário informar, a concessionária, esta cessão/locação, a fim de que o cessionário/locatário seja indicado, no cadastro, como sendo o real usuário dos serviços prestados.

Art. 55 O modelo do Contrato de Adesão para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá ser homologado pela AMAE/RIO VERDE.

Art. 56 É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I – Para atendimento a grandes consumidores, quando houver atendimento específico e diferenciado;
- II – Quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o artigo 77;
- III – Para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera



de governo;

IV – Quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados “in natura” na rede de esgotos;

V – Quando o prestador de serviços necessitar fazer investimento intempestivo ou imprevisto no plano de investimentos da concessão, especificamente para o abastecimento de água ou esgotamento sanitário de determinado usuário;

VI – Quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso previsto no art. 19 desta Resolução.

Art. 57 O contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

I – Identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

II – Previsão de volume de água fornecida e/ou de volume de esgoto coletado;

III – Condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada;

IV – Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;

V – Critérios de rescisão contratual.

Art. 58 O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I – A pedido do usuário, observado o disposto no artigo 96, inciso I;

II – Por iniciativa do prestador de serviços, observado o disposto no artigo 96, inciso II;

III – Nos casos de sucessão de titularidade da unidade usuária;

IV – Nos casos de descumprimento de cláusulas de contrato específico, e;

V – Quando expirar-se o prazo de vigência de contrato específico sem que haja renovação.

§ 1º A extinção do contrato a pedido do usuário ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão e será condicionada a inexistência de débitos do usuário oriundos da prestação dos serviços ou do inadimplemento de qualquer outra obrigação acessória que possa se converter em pecúnia em curso de apuração por meio de processo administrativo, em relação à unidade usuária que se refere o contrato.



§ 2º A extinção do contrato por iniciativa do prestador de serviços não exime o usuário da obrigação de adimplir com os débitos pendentes oriundos da prestação de serviços e de outros encargos decorrentes de descumprimento de obrigações acessórias que possam se converter em pecúnia.

§ 3º Nos casos previstos no inciso II do *caput* deste artigo, o prestador de serviços somente efetuará a suspensão do serviço após o transcurso do processo administrativo, garantida a ampla defesa e o contraditório.

§ 4º A rescisão contratual somente será efetivada após a suspensão definitiva dos serviços de abastecimento de água.

Seção IX **Dos Prazos para Execução dos Serviços**

Art. 59 Os pedidos de vistoria e de ligação, relacionados aos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existente, deverão ser atendidos no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, da seguinte forma:

I – Até 04 (quatro) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

II – Até 06 (seis) 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 verificar, dentre outros, os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário.

§ 2º Ocorrendo a não aprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias a serem adotadas.

§ 3º Na hipótese do § 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deverá solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos nos incisos I e II deste artigo.

§ 4º Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações não sejam aprovadas por irregularidades que não tenham sido apontadas anteriormente pelo prestador, caberá 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 dos serviços, este deverá apresentar ao usuário justificativa técnica em até 05 (cinco) dias úteis, contados da data do pedido de ligação, bem como 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. 60 Os prazos para início e conclusão das obras e dos serviços a cargo do prestador de serviços serão suspensos quando:

I – o usuário não apresentar as informações que lhe couberem e/ou não adotar as providências de sua responsabilidade;

II – não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente, após cumpridas todas as exigências legais;

III – não for outorgada a servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;

IV – por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior;

V – estiverem em desacordo com o Plano Municipal de Saneamento Básico.

§ 1º O usuário, no caso de suspensão da contagem do prazo, deverá ser informado por meio de correspondência específica com aviso de recebimento.

§ 2º Os prazos voltarão a serem computados, tão logo se verifique a inexistência do impedimento, respeitando um prazo mínimo de até 05 (cinco) dias úteis.

§ 3º Discordando dos apontamentos do prestador de serviço, o usuário poderá recorrer, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, à AMAE/RIO VERDE, a qual terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para análise.

Art. 61 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 Preços e Prazos de Serviços”, aprovada pela AMAE/RIO VERDE e disponibilizada pelo prestador de serviços aos interessados, inclusive na página eletrônica da concessionária, de forma visível e acessível.

§ 2º Os serviços, cuja natureza não permita definir prazos na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, deverão ser acordados com o interessado, quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para a sua execução, dando ciência à AMAE/RIO VERDE.

Seção X



Das Instalações das Unidades Usuárias de Água e Esgoto

Art. 62 As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

Parágrafo único. Os despejos a serem lançados no corpo hídrico receptor deverão comprovadamente atender aos requisitos das normas legais e regulamentares.

Art. 63 Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas e mantidas às expensas do usuário, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando entender conveniente.

Art. 64 Toda unidade usuária deverá contar com reservação de volume mínimo correspondente ao consumo médio diário.

Parágrafo único. O usuário é responsável pela limpeza e desinfecção da instalação predial de água e do reservatório predial antes da ligação definitiva de água, e posteriormente pela limpeza e desinfecção semestral do reservatório predial.

Art. 65 É recomendado aos imóveis, ou parte dos mesmos, com abastecimento direto de água que a entrada da tubulação alimentadora do reservatório superior esteja a uma altura de até 7 (sete) metros acima do nível do eixo da via pública, para que sejam mantidas as condições adequadas de abastecimento.

Art. 66 Nos casos em que a pressão dinâmica mínima estabelecida no artigo 18 não for suficiente para alimentação do reservatório superior dos imóveis, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção de reservatório inferior e da respectiva estação elevatória, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

Art. 67 Serão de responsabilidade do usuário as obras e instalações prediais necessárias ao esgotamento de instalações sanitárias situadas em pavimento abaixo do nível do logradouro público e que não puderem ser ligadas por gravidade ao ponto de coleta.

Parágrafo único. A rede pública de coleta de esgoto deve ser concebida de modo a favorecer a maximização do número de unidades usuárias atendidas por gravidade, lançando mão quando necessário de ramais condominiais de fundo de lote.

Art. 68 Nas instalações das unidades usuárias dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são vedados:

I – A interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

II – A derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou



economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

III – O uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

IV – O emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água;

V – O despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários; e

VI – A derivação de tubulações da instalação de esgoto, para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel, que não faça parte de sua ligação, excluindo os casos com solução técnica aprovada pelo prestador de serviços.

Seção XI **Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto**

Art. 69 Os ramais prediais somente serão assentados pelo prestador de serviços, diretamente ou por empresa por ele contratada.

§ 1º Os trabalhos de manutenção das ligações de água e esgoto serão igualmente executados, exclusivamente, pelo prestador de serviços, diretamente ou por empresa por ele contratada.

§ 2º O prestador de serviços é responsável pela manutenção e pelos prejuízos relativos à parte situada em domínio público.

§ 3º O usuário é responsável pela manutenção relativa à rede interna do imóvel, a partir da união do cavalete, no caso de abastecimento de água, e do terminal de interligação, para a coleta do esgoto. A manutenção e reparo em decorrência de vazamentos e/ou obstruções, a partir desses limites, serão de sua responsabilidade. Para viabilizar os reparos na parte interna, o usuário, às suas expensas, poderá contratar serviços de empresas particulares.

Art. 70 O prestador de serviços, quando solicitado e justificado, deverá informar ao interessado a pressão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora.

Art. 71 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, desmembrados ou não desde que atendidos os critérios técnicos para ligação de água, estabelecidos pelo prestador de serviços para cada unidade usuária e para cada serviço.

§ 1º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, para efeito de classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e a categoria de faturamento, devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada economia.

§ 2º Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou



esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo, desde que haja viabilidade técnica a ser analisada pelo respectivo prestador de serviços.

Art. 72 As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 73 A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando por ele solicitado, exceto nos casos de manutenção.

Art. 74 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 (interna) dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários até a ligação de esgoto (caixa de inspeção ou poço de visita), sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário (externo).

§ 2º Os ramais condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 75 É vedado ao usuário intervir nas redes, no ramal predial e no padrão de ligação de água e/ou de esgoto, ainda que com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

§ 1º Havendo qualquer alteração no funcionamento dos ramais prediais de água e/ou de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

§ 2º Os danos causados por intervenções indevidas do usuário, nas redes públicas e nos ramais prediais de água e de esgoto, serão reparados pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário.

Art. 76 A restauração de edificações, muros, passeios e pavimentos, decorrentes de serviços relacionados ao abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ficarão sob responsabilidade do prestador de serviços.

§ 1º As restaurações de edificações, muros, passeios e pavimentos deverão seguir rigorosamente as orientações das normas técnicas brasileiras, Plano Diretor e Código de Obras do município, e asseguradas a efetiva recomposição estética e de desempenho, sob pena da obrigatoriedade de refazimento dos serviços.

§ 2º As restaurações de que trata o *caput* deste artigo deverão ser iniciadas concomitantemente com a finalização das obras e devem ser finalizadas em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.



§ 3º O prazo previsto no § 2º poderá ser revisto, a depender da complexidade das restaurações a serem realizadas, mediante comunicação prévia da prestadora de serviços à AMAE/RIO VERDE.

§ 4º Caso os serviços relacionados ao abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário sejam provenientes de solicitação e interesse único do usuário, as restaurações de que trata o *caput* deste artigo serão de sua inteira responsabilidade.

Art. 77 O prestador de serviços, a pedido do interessado e mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, poderá fornecer água bruta por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

Seção XII

Dos Loteamentos, Condomínios e Empreendimentos Similares

Art. 78 Em loteamentos, condomínios e outros empreendimentos similares, bem como nos casos de ampliação daqueles já existentes, o prestador de serviços, por solicitação do interessado, analisará a viabilidade e emitirá a Análise de Viabilidade Técnica Operacional – AVTO, para o sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, estabelecendo as condições técnicas e operacionais para que o empreendimento seja atendido.

§ 1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento na Análise de Viabilidade Técnica Operacional – AVTO.

I – É facultado ao prestador de serviços estabelecer prazo de validade da documentação que está sendo disponibilizada ao interessado.

II – Expirado o prazo de validade, o prestador de serviços poderá exigir nova documentação do interessado, de acordo com suas normas.

§ 2º O prestador de serviços não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário que esteja em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes.

§ 3º O projeto da infraestrutura do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento será elaborado pelo interessado, conforme legislação e normas técnicas vigentes e apresentará ao prestador de serviços, que deverá analisá-lo e autorizará a execução das obras ou indicará as adaptações necessárias.

§ 4º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, e voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser doadas ao Município e cedidas ao prestador de serviços, passando a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras.



§ 5º As estruturas integrantes do sistema de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário, assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios e outros empreendimentos similares, situadas a montante dos pontos de entrega e a jusante dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, desde o momento em que estas forem recebidas pelo prestador de serviços.

§ 6º A execução de obras dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como a cessão, a título gratuito, de bens a estes necessários, serão objeto de instrumento especial a ser firmado entre o interessado e o prestador de serviços.

Art. 79 O prestador de serviços autorizará a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado, e após análise e liberação do projeto.

Art. 80 As obras de que trata esta Seção poderão ser custeadas e executadas pelo interessado, sob a fiscalização do prestador de serviços, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico e entrega do “*As Built*” em obras executadas por terceiros.

Parágrafo único. Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

Art. 81 As interligações das redes de que trata esta Seção às redes de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, serão executadas pelo interessado, sob supervisão do prestador de serviços, somente depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

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

Art. 82 As edificações ou grupamento de edificações situadas internamente a uma quadra e em cota:

I – Superior ao nível piezométrico da rede pública de distribuição de água deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletivas às expensas do usuário;

II – Inferior ao nível da rede pública coletora de esgoto poderão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva às expensas do usuário.

Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados, sob a fiscalização do prestador de serviços.



Art. 83 O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no artigo 84.

Art. 84 O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios de forma centralizada obedecerá, a critério do prestador de serviços, às seguintes modalidades:

I – Abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio, conforme normas técnicas e modelo estabelecido pelo prestador de serviços;

II – Abastecimento em conjunto dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro, instalado antes do reservatório comum; e

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

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

Seção XIII Dos Hidrômetros

Art. 85 O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro.

§ 1º Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

§ 2º Todos os hidrômetros deverão ter sua produção certificada pelo INMETRO ou outra entidade pública por ele autorizada.

§ 3º Todos os hidrômetros, antes da instalação, deverão ser aferidos por amostragem, aprovados e lacrados pelo prestador de serviços.

Art. 86 Os hidrômetros e registros externos serão instalados de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 1º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 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.



§ 3º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, redimensionar, substituir, manusear, remanejar, aferir ou remover o hidrômetro, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 4º A eventual substituição do hidrômetro deverá ser comunicada ao usuário através de formulário específico, contendo as leituras do equipamento retirado e instalado.

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

§ 6º A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, desde que comprovada a sua responsabilidade.

Art. 87 O prestador de serviços em situação, emergencial e em razão de dificuldade transitória, devidamente fundamentado, poderá, no período de até 120 (cento e vinte) dias, efetuar ligações de água sem a instalação do hidrômetro.

Parágrafo único. A indisponibilidade de quaisquer equipamentos, materiais e serviços não poderão ser evocados pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art. 88 Os hidrômetros e registros de passagem deverão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com normas e procedimentos do prestador de serviços.

Art. 89 Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e/ou outros componentes somente poderão ser rompidos pelo prestador de serviços ou seu representante legal.

§ 1º Nenhum hidrômetro ou outro componente das instalações de água ou esgoto poderá permanecer sem lacre.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos ou lacres pelo usuário, mesmo não provocando redução no faturamento, poderá ser cobrada penalidade pecuniária, cujo valor será definido pelo prestador de serviços e aprovado pela AMAE/RIO VERDE.

Art. 90 O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 91 A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica e critérios de volume acumulado do prestador de serviços.

I – Os hidrômetros para medições de vazão até 1,5 m³/h deverão ser inspecionados quando atingirem a leitura de 1.500 m³;



II – Os hidrômetros para medições de vazão até 3 m³/h deverão ser inspecionados quando atingirem a leitura de 2.500 m³;

III – Os hidrômetros para medições de vazão até 3 m³/h volumétrico deverão ser inspecionados quando atingirem a leitura de 4.000 m³;

§ 1º No ato da inspeção, se constatada a necessidade, o hidrômetro deverá ser trocado sem ônus ao usuário;

§ 2º O prazo máximo para substituição dos hidrômetros deverá obedecer as recomendações do INMETRO.

Art. 92 O usuário poderá exigir aferição do hidrômetro a qualquer tempo, com ônus, nos casos de aferição com resultado aprovado.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

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

§ 3º O prestador de serviços deverá disponibilizar ao usuário, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, nas agências de atendimento e em seu sítio, o laudo técnico de aferição, informando as variações identificadas, os limites admissíveis e a conclusão.

§ 4º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

§ 5º Não concordando com o laudo, o usuário poderá solicitar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do resultado, a aferição do medidor por órgão metrológico oficial ou laboratório acreditado.

§ 6º Caso o usuário opte por solicitar aferição junto ao órgão metrológico oficial, uma vez constatado que o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, os custos decorrentes desse procedimento serão arcados pelo usuário, enquanto que serão arcados pelo prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico do prestador.

Seção XIV

Da Interrupção dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário



Art. 93 Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário poderão ser interrompidos, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

I – Utilização de artificios ou de qualquer meio fraudulento ou prática de violência contra os equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

II – Revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III – Ligação clandestina ou religação à revelia;

IV – Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da Unidade Usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas e/ou bens;

V – Por solicitação do usuário, nos casos previstos no artigo 94, inciso III;

VI – Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive o hidrômetro, ou qualquer outro componente da rede pública;

VII – Violação dos lacres do hidrômetro e/ou da suspensão do abastecimento.

Art. 94 O prestador de serviços, após aviso ao usuário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos 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 quanto ao pagamento das tarifas;

II – por inobservância no disposto nos artigos 86, § 3º, e 90 desta Resolução.

III – Quando, após concluída a obra atendida por ligação temporária, não for solicitada pelo usuário a ligação definitiva.

§ 1º É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou impedimento de acesso ao prestador de serviços que não tenham sido previamente notificados.

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

§ 3º Entende-se por suspensão indevida a interrupção do abastecimento de água nas seguintes situações:

I – sem comunicação prévia ao usuário;



II – antes do prazo previsto na legislação vigente;

III – pagamento da fatura no dia do corte e antes da interrupção do abastecimento, caso o usuário informe e comprove com antecedência ao prestador de serviços da quitação do débito.

§ 4º 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 06 (seis) horas, sem ônus para o usuário.

§ 5º No caso de suspensão indevida da prestação dos serviços, 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;

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

§ 6º Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

Art. 95 A interrupção ou a restrição da prestação dos serviços para usuário inadimplente, que preste serviço público ou essencial à população, e cuja atividade possa sofrer prejuízo, deverá ser comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias à AMAE/RIO VERDE, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

§ 1º Entende-se como serviço público ou essencial à população as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

I – estabelecimentos de saúde;

II – instituições educacionais;

III – postos policiais, delegacias, unidades do corpo de bombeiros, cadeias ou penitenciárias;

IV – aeroportos e demais terminais de transporte de passageiros;

V – Unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;

VI – Unidade operacional de distribuição de gás canalizado.

§ 2º A suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, sem a devida comunicação à AMAE/RIO VERDE, nos casos previstos neste artigo, configura-se como suspensão e/ou interrupção indevida.



§ 3º Caracterizada a suspensão e/ou interrupção indevida do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto descrita no § 2º deste artigo, o prestador de serviços deverá efetuar a religação, no prazo de até 6 (seis) horas.

Art. 96 Os ramais prediais de água e esgoto poderão ser desligados da rede pública:

I – Por interesse do usuário mediante pedido formal, desde que não possua débitos pendentes, nos seguintes casos:

- a) imóveis demolidos;
- b) imóveis lembrados;
- c) fusão de ramais prediais;
- d) desapropriação do imóvel;
- e) não fornecimento, devidamente comprovado, de serviços adequados ao usuário.

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

- a) interrupção da ligação por atraso de pagamento superior a 60 (sessenta) dias;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) fusão de ramais prediais;
- d) lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio;
- e) decisão judicial ou administrativa; e
- f) por prática de ligação clandestina ou irregular.

§ 1º No caso de supressão do ramal 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 junto ao prestador de serviços.

§ 3º O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetivado com o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 97 As despesas com o desligamento, a interrupção e/ou com o restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto será de responsabilidade do usuário.



Art. 98 É vedada ao prestador de serviços a realização de corte de abastecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgotos às sextas-feiras, sábados, domingos, véspera e dia de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Art. 99 O prestador de serviços deverá comunicar imediatamente à AMAE/RIO VERDE as situações de emergências que possam resultar na interrupção de funcionamento dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação de operação de estações de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos, dentre outras situações equivalentes.

Parágrafo único. A comunicação de ocorrência deverá ser identificada por numeração própria e conter, de forma sintética, ao menos as seguintes informações:

- I – local afetado;
- II – data e hora da ocorrência;
- III – descrição do problema e suas causas;
- IV – providências para solução do problema;
- V – previsão de data e hora para a solução.

Seção XV Da Religação

Art. 100 O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Art. 101 Cessado o motivo da interrupção, inclusive nos casos de pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização monetária, o prestador de serviços restabelecerá os serviços de abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 102 O prestador de serviços deve implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 06 (seis) horas para dias úteis, de até 14 (quatorze) horas, para feriados e finais de semana e para solicitações realizadas após as 18 (dezoito) horas, nos dias úteis, entre o pedido de religação e o atendimento, com ônus para o usuário.

§ 1º O prestador de serviços, quando solicitado o procedimento de religação, deverá informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e às de urgência.

§ 2º Excetua-se do disposto no *caput* deste artigo a religação decorrente de corte no ramal, que seguirá o prazo definido na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, aprovada pelo ente



regulador.

Art. 103 O prestador de serviços deverá manter, por um período mínimo de 01 (um) ano, em arquivo, o registro dos valores cobrados e dos horários da solicitação dos serviços de religação e sua execução.

CAPÍTULO II DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Seção I Do consumo de água

Art. 104 Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em medidas e não medidas.

Art. 105 Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela leitura realizada atual e a anterior, conforme ciclo de faturamento.

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

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

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderão ser adotados os seguintes procedimentos:

I – o primeiro faturamento após instalação ou troca de hidrômetro será pela fração da leitura projetada para 30 (trinta) dias corridos;

II – a adoção do consumo estimado, mínimo, médio, superior ou informado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada conforme critérios estabelecidos pelo prestador de serviços e aprovados pela AMAE/RIO VERDE.

§ 4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento, efetuado pela média aritmética ou estimada, o prestador de serviços somente poderá faturar 50% (cinquenta por cento) do consumo médio nos ciclos subsequentes, exceto nos casos em que o usuário impossibilite a realização da leitura, situação na qual o prestador de serviços poderá aplicar penalidade conforme previsto no contrato prestação de serviço.

§ 5º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o



hidrômetro não foi lido.

Art. 106 O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias corridos, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 35 (trinta e cinco) dias corridos, de acordo com o calendário de leitura, com eventuais situações especiais e com o cronograma de atividades apresentados e aprovados pela AMAE/RIO VERDE.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 05 (cinco) dias corridos, nem superior a 35 (trinta e cinco) dias corridos.

§ 2º Havendo, excepcionalmente a necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo 05 (cinco) dias e, no máximo 47 (quarenta e sete) dias corridos, devendo o prestador de serviços comunicar, por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

§ 4º Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 06 (seis) ciclos de faturamento.

§ 5º O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

Art. 107 As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I – nos distritos municipais com até 1000 (mil) ligações;

II – para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

Art. 108 Para as ligações não medidas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa de consumo, conforme cadastro comercial e tabela de categorias e subcategorias aprovadas pela AMAE/RIO VERDE, a qual deverá levar em consideração as normas técnicas da ABNT, os estudos de evolução de consumo e/ou outros parâmetros considerados pelo prestador de serviços.

Parágrafo único. O prestador notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de abastecimento de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.

Seção II



Do Volume de esgoto

Art. 109 A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base o consumo de água, cujos critérios para estimativa devem considerar:

- I – O abastecimento de água pelo prestador de serviços;
- II – O abastecimento de água pelo próprio usuário; e
- III – A utilização de água como insumo em processos produtivos.

Art. 110 Para efeito de faturamento, o serviço de esgotamento sanitário será cobrado com base no volume de água consumido e faturado, conforme valores estipulados pela estrutura tarifária, aprovada pela AMAE/RIO VERDE.

Art. 111 Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água será facultado ao prestador de serviços a instalação de hidrômetro, para fins de medição do consumo de água e dos serviços de coleta de esgoto.

Parágrafo único. Nesta hipótese é dever do usuário franquear ao prestador de serviços acesso à unidade usuária e às suas instalações para instalação do hidrômetro e conseqüentemente leituras e medições.

CAPÍTULO III DO FATURAMENTO

Seção I

Do sistema de cobrança, das faturas e dos pagamentos

Art. 112 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, oferecendo ao mesmo a fixação das datas de vencimento.

§ 1º O prestador de serviços deverá oferecer 06 (seis) alternativas de datas de vencimento da fatura, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo de um mês, para escolha do usuário.

§ 2º O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e de entrega de faturas.

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

§ 4º Não serão admitidas isenções de pagamento das tarifas de água e esgoto, mesmo quando



devidas por órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, da administração direta e/ou indireta, excetuando-se as disposições estipuladas nos contratos de programa.

Art. 113 A fatura deverá ser entregue, prioritariamente, no endereço da unidade usuária até a data estabelecida para sua apresentação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos excluindo-se, nesta contagem o dia da apresentação e incluindo-se o dia do vencimento.

Art. 114 Quando houver alto consumo, o prestador de serviços deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 115 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 hidrômetro;

V – leituras anteriores e atuais de medição do hidrômetro;

VI – data da leitura anterior e da atual;

VII – data de apresentação da fatura;

VIII – consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX – histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

X – valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

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

XII – descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII – multa, mora e correção monetária por atraso de pagamento;

XIV – informações sobre a qualidade da água distribuída, em conformidade com o Ministério da Saúde;

XV – os números dos telefones e endereços eletrônicos das ouvidorias do prestador de serviços e da AMAE/RIO VERDE;



XVI – indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;

XVII – informação que constam débitos pendentes;

Art. 116 Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 117 Das faturas emitidas caberá reclamação pelo usuário, sendo que o prestador de serviços deverá, no ato da reclamação, fornecer ao usuário a data e o número do protocolo e apresentar o seu posicionamento acerca da reclamação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, emitindo, se for o caso, nova fatura.

§ 1º O usuário, não concordando com o posicionamento do prestador de serviços, poderá, no prazo de 07 (sete) dias úteis, reclamar à Ouvidoria da AMAE/RIO VERDE, fornecendo a data, fundamentos e o número do protocolo da referida reclamação, com o prazo de 20 (vinte) dias úteis para a decisão do ente regulador.

§ 2º A AMAE/RIO VERDE, quando julgar cabível e necessário, antes de sua deliberação, poderá convocar o usuário e o prestador de serviços para mediação, objetivando eventual acordo.

§ 3º Fica também facultado ao usuário, antes de adotar a providência de que trata o § 1º deste artigo, reclamar na Ouvidoria do prestador de serviços.

Art. 118 As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 125, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

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

Art. 119 Mesmo após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 120 Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.



§ 1º O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o faturamento seguinte, após a confirmação do crédito em duplicidade.

§ 2º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da informação do usuário, a menos que este manifeste preferência pela inserção do crédito na fatura seguinte.

Art. 121 Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

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

Art. 122 Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 123 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do usuário ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

- I – em caso de desocupação da economia, desde que o usuário quite os débitos;
- II – demolição;
- III – fusão de economias;
- IV – incêndio;
- V – interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- VI – outras situações, conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela AMAE/RIO VERDE.

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 admitindo efeito retroativo.

Art. 124 O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios



estabelecidos em normas internas.

§ 1º Se beneficiado com o parcelamento previsto no *caput* deste artigo, o usuário deverá ter seus serviços restabelecidos.

§ 2º Esgotadas todas as medidas administrativas para a cobrança, o usuário poderá ser acionado judicialmente para quitação dos débitos e ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito.

Seção II **Da Compensação do Faturamento**

Art. 125 Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento por motivo de sua responsabilidade, o mesmo deverá observar os seguintes procedimentos:

I – no faturamento a menor poderá cobrar as quantias não recebidas, limitando a cobrança aos últimos 03 (três) ciclos de faturamento imediatamente subsequentes, mediante notificação formal e prévia no prazo não inferior a 30 (trinta) dias corridos e parcelando o valor, quando requerido pelo usuário;

II – no caso de faturamento a maior, o prestador de serviços deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente.

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

Art. 126 Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, exceto nos casos de pagamentos em duplicidade, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

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

II – quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor, na data da emissão da nova fatura, no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 118.

III – quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.



Art. 127 Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

- I – À irregularidade constatada;
- II – À memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;
- III – Aos elementos de apuração da irregularidade;
- IV – Aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- V – Ao direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e
- VI – À tarifa utilizada.

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

§ 2º O prestador de serviços deliberará sobre recursos apresentados pelos usuários, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do recurso, e comunicará sobre possível indeferimento ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura.

§ 3º A fatura de que trata o parágrafo anterior deverá se referir exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 10 (dez) dias úteis da data do recebimento da comunicação pelo usuário.

§ 4º Da decisão do prestador de serviços, citada no § 2º, caberá recurso, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, à AMAE/RIO VERDE, com efeito suspensivo da cobrança devendo, neste caso, o prestador de serviços ser cientificado do recurso pela AMAE/RIO VERDE.

§ 5º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 128 Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços deverá:

- I – Na primeira referência onde foi constatada a ocorrência, refaturar por até uma vez e meia a média dos últimos 6 (seis) meses.
- II – Na segunda referência, detectado ainda o consumo excedente, refaturar pela média de



consumo dos últimos 6 (seis) meses acrescida de metade do consumo excedente.

III – A partir da terceira referência, faturar pelo consumo medido, assumindo o usuário o ônus pelo vazamento.

§ 1º Para efeitos deste artigo, considera-se consumo excedente o valor que ultrapassar em uma vez e meia a média de consumo dos últimos 06 (seis) meses.

§ 2º Não será realizado refaturamento quando o consumo excedente na primeira referência for menor que uma vez e meia a média dos últimos 06 (seis) meses.

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

§ 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos, devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer somente sobre a média de consumo de água dos últimos 06 (seis) meses.

§ 5º Somente em casos de comprovação de que houve entrada na rede de esgoto do volume excedente, a prestadora de serviços poderá realizar a cobrança.

§ 6º O usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

§ 7º A prestadora de serviços poderá oferecer condições especiais de parcelamento nos casos previstos no *caput* deste artigo.

CAPÍTULO IV OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 129 O prestador de serviços poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços, desde que requeridos:

I – Ligação de unidade usuária;

II – Vistoria de unidade usuária;

III – Aferição de hidrômetro, nos casos previstos no artigo 92;

IV – Religação de água;

V – Outros serviços disponibilizados pelo prestador, desde que aprovados pela AMAE/RIO VERDE.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em



contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 2º Não será cobrada a primeira vistoria realizada em atendimento a pedido de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto.

§ 3º A cobrança de qualquer dos serviços previstos neste artigo obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de concessão, para todos os usuários.

§ 4º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 5º O prestador de serviços deverá propor a “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser homologada pela AMAE/RIO VERDE e disponibilizada aos interessados, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

§ 6º A tabela prevista no § 5º deste artigo deverá ser acessível aos usuários em todos os postos de atendimento da prestadora de serviços e em local de fácil visualização.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 130 O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço.

Art. 131 O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” do prestador, aprovada pela AMAE/RIO VERDE.

Art. 132 O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, bem como de Ouvidoria adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilitem o atendimento de suas solicitações e reclamações de forma integrada, eficaz e eficiente.

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

§ 2º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e de esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.



§ 3º O prestador de serviços, em cumprimento à legislação, deverá dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência física, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato.

§ 4º O prestador de serviços ao receber a solicitação ou reclamação deverá informar ao usuário a data e o número do protocolo de atendimento.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e/ou solicitante, com anotação da data e do motivo, por, no mínimo, 05 (cinco) anos.

§ 6º A capacitação e/ou atualização dos atendentes deverá ser realizada a cada 02 (dois) anos e comprovada através de documento hábil, de forma a garantir a prestação de serviço adequado aos usuários.

Art. 133 O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, no prazo estabelecido na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” do prestador, aprovada pela AMAE/RIO VERDE, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, o prestador de serviços deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento 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 e do endereço do usuário.

Art. 134 O prestador de serviços deverá prestar todas as informações do serviço solicitadas pelo usuário, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data do ato que as houver editado, bem como sobre as normas de faturamento.

Art. 135 O prestador de serviços deverá dispor nos locais de atendimento, quantidade suficiente de funcionários e equipamentos, para a adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 136 O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

Parágrafo único. Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do Regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do prestador, para conhecimento ou consulta.



Art. 137 O prestador de serviços, em caráter permanente, deverá desenvolver campanhas de informação ao usuário sobre os cuidados especiais para a utilização da água tratada evitando desperdícios e quanto ao uso adequado das instalações sanitárias, informando sobre seus direitos e deveres, bem como repassando outras orientações que entender necessárias.

Art. 138 O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal nº. 12.007/2009.

CAPÍTULO VI DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 139 É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§ 1º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a inspeção, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos ou má utilização das instalações internas da unidade usuária.

§ 2º Quando forem constatadas deficiências nas instalações internas da unidade usuária, em especial no padrão de ligação de água, o prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, de forma clara, específica e discriminada a necessidade de execução das respectivas correções.

Art. 140 O usuário será responsável pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, a título gratuito, na qualidade de depositário, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 141 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 comprovadamente falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água fornecida;

II – omissão das alterações supervenientes que implicarem em reclassificação.

Art. 142 O prestador de serviços deverá comunicar à AMAE/RIO VERDE e aos órgãos ambientais competentes, quando identificado, o lançamento de esgotos sanitários na rede de águas pluviais e o lançamento de águas pluviais na rede pública de esgotamento sanitário, pelo usuário.

Art. 143 Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário a qualquer dos



fatos seguintes:

I – Ligações clandestinas e/ou intervenções de qualquer ordem nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador;

II – Violação, intervenção ou retirada de hidrômetro;

III – Interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;

IV – Utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;

V – Uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;

VI – Lançamento de águas pluviais nas instalações de esgoto sanitário;

VII – Lançamento de efluentes na rede coletora de esgoto sanitário, que por suas características, exijam tratamento prévio;

VIII – Impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados do prestador de serviços ou seu preposto;

IX – Adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste; e

X – Descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em Lei e nesta Resolução.

Parágrafo único. É dever do usuário comunicar ao prestador de serviços a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.

Art. 144 Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior, sujeitará o infrator ao pagamento de penalidade pecuniária ao prestador de serviços.

§ 1º A penalidade pecuniária será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela AMAE/RIO VERDE.

§ 2º O usuário, não concordando com a aplicação da penalidade, poderá apresentar reclamação ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento da comunicação.



§ 3º O prestador de serviços deverá se pronunciar sobre a reclamação, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu recebimento, comunicando ao usuário a sua decisão.

§ 4º Da decisão do prestador de serviços caberá reclamação à AMAE/RIO VERDE, que deliberará sobre os efeitos do pedido em até 20 (vinte) dias úteis, comunicando sua deliberação ao usuário e ao prestador de serviços.

§ 5º A AMAE/RIO VERDE, quando necessário e antes de sua deliberação, convocará o usuário e o prestador de serviços para mediação objetivando eventual acordo.

Art. 145 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, com exceção de violação de corte, 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 da conta da unidade usuária;
- d) Dispositivo legal violado;
- e) Atividade desenvolvida;
- 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) Prazo para apresentação de reclamação ao prestador de serviços;
- j) Assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, outra pessoa, maior de idade, presente no imóvel, e sua respectiva identificação; e
- k) Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços.

II – Uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao usuário, que deve conter as informações que o possibilite solicitar perícia técnica bem como ingressar com



recurso junto à Ouvidoria do prestador de serviços e à AMAE/RIO VERDE;

III – Caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelos Correios ao responsável pela unidade usuária, mediante Aviso de Recebimento (AR).

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

V – Proceder, nos casos que a violação dos equipamentos e instalações de medição tenha induzido o prestador de serviços a erro de faturamento, a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados na seguinte forma:

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

b) na impossibilidade do emprego do critério previsto na alínea "a", aplicar-se-á o maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

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, a retirada de hidrômetro, com o devido invólucro lacrado, do usuário, de seu representante legal ou, na ausência destes últimos, de 2 (duas) testemunhas.

VII – Informar ao usuário, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, a data para a realização da aferição do hidrômetro, quando tal procedimento for necessário para constatar a violação.

Art. 146 Cientificado nos termos dos incisos II e III do artigo 145, é assegurado ao usuário o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do Termo de Ocorrência de Irregularidade.

§ 1º O prestador de serviços deverá deliberar sobre a reclamação, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu recebimento, comunicando ao usuário a sua decisão.

§ 2º O usuário, da decisão de que trata o § 1º deste artigo, poderá apresentar defesa à AMAE/RIO VERDE, observado o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da decisão do prestador de serviços.

§ 3º A AMAE/RIO VERDE deliberará sobre os efeitos do pedido em até 30 (trinta) dias, comunicando sua deliberação ao usuário e ao prestador de serviços.



§ 4º Durante os prazos estabelecidos nos §§ 1º e 3º, não haverá suspensão da prestação dos serviços em função da matéria sob apreciação, salvo se, a pedido do prestador, ela for expressamente autorizada pela AMAE/RIO VERDE.

Art. 147 Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I – Se após a eliminação da irregularidade o usuário não pagar as diferenças de consumo e serviços, o prestador de serviços poderá suspender novamente o abastecimento de água e aplicar nova penalidade referente à violação do corte, nos termos do contrato firmado com o usuário.

II – Se, após 30 (trinta) dias, o usuário não pagar as diferenças de consumo e serviços, o prestador de serviços poderá incluir os valores na próxima fatura para pagamento.

Parágrafo único. Inexistindo conta cadastrada para o usuário, o prestador de serviços deverá fazer a sua inclusão e lançar os valores devidos pela irregularidade.

Art. 148 Para fins deste Capítulo, se comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento clandestino de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos nas instalações do prestador de serviços, caberá ao usuário a responsabilidade pelo pagamento dos prejuízos causados e demais custos administrativos.

CAPÍTULO VII

DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DOS SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 149 O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

§ 1º No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o prestador de serviços deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

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

Art. 150 Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação,



conforme Resolução específica publicada pela AMAE/RIO VERDE.

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

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

Art. 151 O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

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

Art. 152 O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição da água tratada produzida e do esgoto recebido para tratamento.

Parágrafo único. Ao utilizar-se de meios estimativos de medição de vazão, o prestador de serviços deverá efetuar a medição de vazão a cada intervalo de 6 (seis) horas e registrar em relatório específico.

Art. 153 O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

Parágrafo único. Todo reparo, medida, melhoramento, substituição e modificação deverá estar descrito em um plano de emergência, previamente aprovado pela AMAE/RIO VERDE.

Art. 154 O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

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

II – Registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário;

III – Registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema; e

IV – Operar e manter as instalações dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento



sanitário sempre com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos devidamente atualizados.

CAPÍTULO VIII DAS RESPONSABILIDADES DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS E DAS SANÇÕES A ELES APLICÁVEIS

Art. 155 O prestador dos serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação, modicidade das tarifas cobradas dos usuários e informações para defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuado por motivo de manutenção e nos termos dos art. 93 e 94.

§ 2º Nos casos de paralisações do fornecimento decorrentes de casos fortuitos ou força maior, o prestador de serviços deverá elaborar Plano de Contingência, a ser aprovado pela AMAE/RIO VERDE, com o intuito de minimizar o problema.

Art. 156 É de responsabilidade do prestador de serviços comunicar à AMAE/RIO VERDE a operação do extravasor de esgotos (*by-pass*) informando os motivos, tempo de utilização e as medidas tomadas para o restabelecimento do fluxo normal de esgoto para a ETE.

Art. 157 O prestador de serviços, na prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assegurará aos usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função dos serviços concedidos.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do encerramento ou definição do processo.

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

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 158 São aplicáveis aos prestadores de serviços as penalidades previstas em contratos, leis, regulamentos e em resoluções específicas da AMAE/RIO VERDE.

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 159 A fiscalização da AMAE/RIO VERDE, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pelo prestador de serviços, emitirá relatório:



I – de conformidade, quando não forem observadas irregularidades no funcionamento das instalações ou na prestação do serviço;

II – de não conformidade do funcionamento das instalações ou na prestação do serviço.

§ 1º Ocorrendo não conformidades, a AMAE/RIO VERDE dará ao prestador de serviços prazo para resolvê-las.

§ 2º Vencido o prazo dado e se não resolvida a não conformidade, o prestador de serviços sofrerá sanções estabelecidas em Resolução específica.

§ 3º Durante as inspeções referidas no *caput* deste artigo, o prestador de serviços deve fornecer, à AMAE/RIO VERDE, o livre acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação que julgar necessário para realização das inspeções.

Art. 160 A requerimento do usuário e se necessário para a 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; ou

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

Art. 161 Os usuários poderão receber ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 162 Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução e do Regulamento dos serviços públicos de água e esgotos sanitários do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta.

Art. 163 Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em Lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à AMAE/RIO VERDE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

Art. 164 Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 165 O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as



decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área outorgada.

Art. 166 Cabe à AMAE/RIO VERDE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 167 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência da Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Rio Verde, aos 18 de janeiro de 2021.

Bruno Botelho Saleh

PRESIDENTE DA AMAE/RIO VERDE

Decreto 1.574/2019