



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



PORTARIA Nº 001/2024, DE 18 DE JUNHO DE 2024

DISPÕE ACERCA DO REGULAMENTO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SOORETAMA.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SOORETAMA, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Instituir o **REGULAMENTO DE CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SOORETAMA**, cujas premissas, condições e demais disposições serão de observância obrigatória pela Concessionária e Usuários dos serviços em tela, conforme adiante descritas.

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO E DA COMPETÊNCIA

Seção I - Disposições Iniciais

Art. 1º Esta Portaria estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário pela Concessionária e na utilização desses serviços pelos Usuários e disciplina o relacionamento entre ambos.

Art. 2º Compete à Concessionária a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no município de Sooretama, incluindo o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Portaria, observados o competente Contrato de Concessão firmado com o município de Sooretama.

Art. 3º As metas progressivas e graduais de expansão dos serviços, de qualidade, de eficiência e de uso racional da água, de energia e de outros recursos naturais, em conformidade com os serviços a serem prestados, estarão previstas no Plano Municipal de Saneamento de Sooretama e no CONTRATO DE CONCESSÃO a ser firmado entre o Município de Sooretama e a CONCESSIONÁRIA .

Seção II - Das Definições

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

I- Abastecimento de água: distribuição de água potável ao Usuário final, através de ligações à rede distribuidora, ou soluções alternativas de abastecimento como fontes, poços comunitários e distribuição por veículo de transporte, depois de submetida a tratamento prévio;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



- 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 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 válvula de flutuador do reservatório predial;
- VIII- Alto consumo: consumo mensal da Unidade Usuária cujo valor medido ultrapassa os percentuais estabelecidos na tabela abaixo em relação à média dos últimos seis meses;

Consumo médio m ³	Percentual	Limite mínimo m ³
0 a 20	100%	0
21 a 50	75%	40m ³
51 a 100	50%	87m ³
> 100	30%	150m ³

- IX- Cadastro de Usuários: Conjunto de informações descritivas, simbólicas e gráficas que identifica o Usuário.
- X- 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;
- XI- 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;
- XII- Categoria de Uso: É a classificação da economia em função da atividade nela exercida, para efeito de aplicação de tarifas.
- XIII- Coleta de esgoto: recolhimento do reflujo líquido através de ligações à rede coletora, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;
- XIV- Coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação;
- XV- Consumo Médio: Volume de água resultante do histórico do consumo mensal do imóvel num determinado período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



- XVI- Consumo mínimo: Valor pecuniário mínimo, correspondente ao consumo de 10m³ (dez metros cúbicos) mensais, independente da categoria de uso do imóvel, a ser faturado mensalmente para cobrir o custo de disponibilidade do serviço, em caso de consumo medido ou estimado igual ou inferior ao mínimo estabelecido.
- XVII- Contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o Prestador de Serviços e o Usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais da prestação dos serviços;
- XVIII- Contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às Normas e Regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo Usuário. A Concessionária só poderá alterar o contrato de adesão com anuência definitiva do Poder Concedente ou da Agência Reguladora, se for este o caso;
- XIX- Despejo não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;
- XX- Economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- XXI- Estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;
- XXII- Fatura: nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;
- XXIII- Fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema do Prestador de Serviços de abastecimento de água;
- XXIV- Hidrante: Equipamento de segurança para combate a incêndio, instalado na rede de distribuição de água;
- XXV- Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido;
- XXVI- Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos, localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na Unidade Usuária;
- XXVII- Lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;
- XXVIII- Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da Unidade Usuária;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



- XXIX- Ligação Clandestina: Ligação conectada à rede de água e/ou esgotamento sanitário sem autorização da Concessionária;
- XXX- Limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água;
- XXXI- Monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XXXII- 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;
- XXXIII- Ponto de entrega de água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do Usuário (alimentador predial), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da Concessionária;
- XXXIV- Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do Usuário (ramal coletor), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da Concessionária;
- XXXV- Ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da Unidade Usuária que fornece água para uso;
- XXXVI- Ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;
- XXXVII- Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- XXXVIII- Rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;
- XXXIX- Rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;
- XL- Registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;
- XLI- Religação: procedimento efetuado pela Concessionária que objetiva restabelecer o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto sanitário para uma Unidade Usuária;
- XLII- Reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;
- XLIII- Serviços: serviços públicos oferecidos pela Concessionária nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, abrangidos pelas seguintes atividades:
- a) captação, adução e tratamento de água bruta;
 - b) adução, reservação, elevação e distribuição de água potável;
 - c) coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgoto sanitário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



XLIV- Sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XLV- Sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

XLVI- Subcategoria: É a subdivisão da categoria, de acordo com a quantidade de pontos de utilização de água, para efeito de estimativa de consumo.

XLVII- Tarifa: Valor pecuniário unitário cobrado por metro cúbico (m3) pela prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

XLVIII- Unidade Usuária: economia ou conjunto de economias, atendido através de uma única ligação de água e/ou de coleta de esgoto;

XLIX- Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar à Concessionária, 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

XLX- Vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

CAPÍTULO II - DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Seção I - Do Pedido de Ligação de Água e de Esgoto

Art. 5º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto sanitário é o ato em que o interessado solicita à Concessionária, assumindo a responsabilidade contratual pelo pagamento das faturas referentes aos serviços realizados por esta.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto à Concessionária, esta 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 um dos seguintes documentos comprobatórios de propriedade, posse ou uso do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, declaração de cessão de uso, contrato/recibo de compra e venda ou contrato de locação;
- c) Efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 40, inc. V, da Lei Federal nº 11.445/2007 e 84 deste Regulamento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



- d) Observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da Unidade Usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões da Concessionária, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 40, inc. V, da Lei Federal nº 11.445/2007 e 84 deste Regulamento;
- e) Instalar em locais apropriados e de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais da Concessionária;
- f) Declarar o número de pontos de utilização da água na Unidade Usuária;
- g) Celebrar contrato de adesão ou de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; e
- h) Fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na Unidade Usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes;
- II- Eventual necessidade de:
- a) Executar serviços nas redes e/ou instalação de equipamentos da CONCESSIONÁRIA ou do Usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;
- b) Obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;
- c) Apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a Unidade Usuária se localizar em área com restrições de ocupação;
- d) Participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;
- e) Tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação;
- f) Aprovar junto à Concessionária projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do Usuário na sua execução mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

§ 2º A Concessionária deverá encaminhar ao Usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 3º As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

§ 4º Quando da efetivação da ligação, a Concessionária deverá informar ao Usuário, quando houver, as características e exigências para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e outros subsídios.

Art. 6º Toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade, situada em via pública e beneficiada com rede pública de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, interligar-se à rede pública, de acordo com a legislação vigente e respeitadas as exigências técnicas da Concessionária.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 7º A Concessionária poderá condicionar a ligação, a religação, alterações contratuais, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo Usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na Área de Concessão do prestador.

§ 1º A Concessionária não poderá condicionar a ligação de Unidade Usuária ao pagamento de débito:

I- Que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

ou

II- Pendente em nome de terceiros.

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

Art. 8º Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos, deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pela Concessionária, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes.

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

Art. 9. Cada Unidade Usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pela Concessionária, cabendo-lhe um só número de matrícula/inscrição.

Art. 10. O interessado, no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto, será orientado sobre o disposto nesta Portaria, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

Parágrafo único. Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a Concessionária deverá informar ao interessado, por escrito, o motivo e as providências corretivas necessárias.

Art. 11. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente, entidade do meio ambiente ou determinação judicial.

Art. 12. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros, praças e jardins públicos serão efetuados pela Concessionária, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Art. 13. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e/ou esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 14. O dimensionamento e as especificações do alimentador e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e da Concessionária.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 15. As edificações construídas em áreas de influência de sistema de abastecimento de água, e situadas em logradouros dotados somente de coletor de sistema unitário de esgotamento ou desprovidos de qualquer canalização de esgotamento sanitário, deverão ter as suas instalações prediais de esgoto ligadas a instalações de tratamento próprias com destino final especificado pelos órgãos competentes e atendendo as exigências contidas nesta Portaria.

Seção II - Dos Pontos de Entrega de Água e de Coleta de Esgoto

Art. 16. O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a instalação e leitura do hidrômetro.

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

§ 2º Havendo conveniência técnica e observados os padrões da Concessionária, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a Unidade Usuária.

Art. 17. Até o ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto, a Concessionária 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 da Concessionária.

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

§ 4º A Concessionária 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 pela Concessionária, esta será responsável por sua execução.

§ 6º As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma da legislação aplicável e poderão destinar-se também ao atendimento de outros Usuários que possam ser beneficiados.

Seção III - Das Ligações Temporárias



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 18. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parques de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 19. No pedido de ligação temporária o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que poderá ser posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, e poderão ser prorrogadas a critério da Concessionária, mediante solicitação formal do Usuário.

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

§ 3º A Concessionária poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordado entre a Concessionária e o interessado.

§ 5º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 20. 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 §§ 2º e 3º do artigo 20;
- III- Apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

Art. 21. 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.

§ 1º Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser procedida, a cargo do Usuário, a desinfecção da instalação predial de água e a limpeza do reservatório, que deverá ser repetida a cada 6 (seis) meses, no mínimo.

§ 2º Para fins de ligação definitiva, o interessado deverá informar à Concessionária a conclusão da construção, para efeito de enquadramento na categoria tarifária correspondente.

Art. 22. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, a Concessionária poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Parágrafo único. O interessado ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observado o estabelecido no artigo 26.

Seção IV - Das Ligações Definitivas

Art. 23. As ligações definitivas serão solicitadas pelo interessado à Concessionária com a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente, relativo a condomínio, em edificações e incorporações.

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

Art. 24. Para que as solicitações de ligações definitivas possam ser atendidas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões da Concessionária, efetuar o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 25. Para atendimento a grandes consumidores, projetos das instalações deverão:

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

Art. 26. A Concessionária será a responsável pela execução das ligações definitivas 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, exceto o hidrômetro, conforme normas procedimentais da Concessionária.

§ 2º A Concessionária poderá cobrar do Usuário os custos decorrentes da reforma de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo preestabelecidos no Contrato de Concessão, ou, na sua falta, pela Agência Reguladora.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 4º Nos casos de condomínios e nas edificações verticais, a Concessionária fornecerá água em uma única ligação, independente da medição das economias serem individualizadas, 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, a Concessionária poderá individualizar o fornecimento e a hidrometração de água.

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

§ 7º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o Usuário, a Concessionária poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

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

§ 9º Caso o imóvel contenha piscina, esta poderá ter ligação e hidrometração independentes, a critério da Concessionária.

Seção V - Dos Hidrantes

Art. 27. Os hidrantes deverão constar dos projetos e ser distribuídos ao longo da rede, obedecendo a critérios adotados pela Concessionária, de comum acordo com o Corpo de Bombeiros e conforme as normas da ABNT.

§ 2º A Concessionária poderá instalar medidor para medir o consumo de água utilizado pelo Corpo de Bombeiros.

§ 3º A operação dos registros e dos hidrantes, na rede distribuidora, será efetuada exclusivamente pela Concessionária ou, em casos de sinistro, pelo Corpo de Bombeiros.

§ 4º O Corpo de Bombeiros deverá comunicar à Concessionária, no prazo de setenta e duas horas, o volume de água consumido no hidrante, medido ou estimado, bem como o local das operações efetuadas e o motivo do consumo.

§ 5º Concessionária fornecerá ao Corpo de Bombeiros, por solicitação deste, informações sobre o sistema de abastecimento de água e seu regime de operação.

§ 6º Compete ao Corpo de Bombeiros inspecionar, com regularidade, as condições de funcionamento dos hidrantes e seus registros de fechamento, solicitando à Concessionária os reparos porventura necessários.

§ 7º Os danos causados aos hidrantes e registros serão reparados pela Concessionária, as expensas de quem lhes der causa.

Seção VI - Dos Despejos Industriais e Outros

Art. 28. Os despejos industriais a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender os requisitos técnicos fixados pela Concessionária e pelas Normas Brasileiras.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 1º Em nenhuma hipótese será admitido o lançamento na rede coletora de esgoto de despejos domésticos, que contenham substâncias que por sua natureza possam danificar a rede ou interferir no processo de depuração da 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 em sistemas operados pela Concessionária, providos de Estação de Tratamento, deverá atender às normas específicas da CONCESSIONÁRIA 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 as expensas do Usuário, obedecendo as Normas Técnicas específicas e as disposições da Concessionária.

§ 4º Não é permitido o lançamento nos sistemas de esgotamento sanitário, operados pela Concessionária:

- 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.

Art. 29. 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 os bens reversíveis, mediante termo de doação, devendo ser objeto de repactuação dos termos originais do Contrato de Concessão, nas condições ali previstas.

Art. 30. O esgoto de Unidade de Saúde só poderá ser interligado ao sistema de esgoto sanitário, operado pela Concessionária, após desinfecção, em atendimento às exigências dos órgãos ambientais e normas específicas da Concessionária.

Seção VII - Do Contrato de Prestação de Serviços

Art. 31. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico contratual sinalagmático em que o Usuário e a Concessionária têm seus direitos e obrigações recíprocos legal, regulamentar e contratualmente estabelecidos.

Art. 32. A Concessionária disponibilizará ao Usuário cópia do contrato de adesão, quando for o caso, até a data da apresentação da primeira fatura.

Art. 33. É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário entre a Concessionária e o Usuário responsável pela Unidade Usuária a ser atendida, nos seguintes casos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



- I- Para atendimento a grandes consumidores, definidos de acordo com normas editadas pela Agência Reguladora;
- II- Quando se tratar de abastecimento de água bruta;
- 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 a Concessionária 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- Nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e
- VII- Quando o Usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de distribuição de água e/ou coletora de esgoto, para o atendimento de seu pedido de ligação.

§ 1º. A Agência Reguladora aprovará modelos de contratos previamente, como condição para sua validade.

§ 2º. Grandes consumidores poderão negociar suas tarifas com a Concessionária, mediante contrato específico, de acordo com as normas da Concessionária, devidamente aprovadas pela Agência Reguladora;

Art. 34. 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 Resolução contratual.

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

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

Seção VIII - Dos Prazos Para Execução dos Serviços



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 35. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, serão atendidos dentro dos seguintes prazos:

- a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações, contados a partir do pedido de ligação;
- b) 10 (dez) 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 do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da Unidade Usuária e as instalações de responsabilidade do Usuário, em conformidade com o artigo 6º, inciso I, alíneas e, f e h.

§ 2º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, a Concessionária deverá informar ao interessado, por escrito, o motivo e as providências corretivas necessárias, reiniciando a contagem do prazo a partir da comunicação da correção das pendências.

Art. 36. A Concessionária terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes de distribuição e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira quando:

- I- Inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada da Unidade Usuária a ser ligada;
- II- A rede de distribuição e/ou rede coletora necessitar de alterações ou ampliações.

Art. 37. Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, a Concessionária iniciará as obras no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, nos casos em que ocorra processos licitatórios, e em até 30 (trinta) dias nos casos em que não haja necessidade de processos licitatórios, desde que exista viabilidade técnica, financeira e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Parágrafo único. Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da Concessão, a falta de capacidade orçamentária não poderá ser invocada.

Art. 38. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, sub-adutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 39. A C Concessionária deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Portaria.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no caput deste artigo deverão constar da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, que deverá ser homologada pela Agência Reguladora e disponibilizada aos interessados, inclusive por meio de sítios na internet.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 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 sua execução.

Art. 40. Os prazos para início e conclusão das obras e serviços, a cargo da Concessionária, serão suspensos quando:

- I- O Usuário não apresentar as informações que lhe couberem;
- II- Cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;
- III- Não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e
- IV- Por razões de ordem técnica, caso fortuito ou força maior.

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

§ 2º Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

Seção IX - Da Instalação das Unidades Usuárias de Água E Esgoto

Art. 41. As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do Prestador de Serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

Parágrafo único. Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão atender aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes.

Art. 42. 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 as expensas do Usuário, podendo a Concessionária fiscalizá-las quando entender conveniente.

Art. 43. É vedado:

- 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, podendo ser penalizado através multas e atos administrativos;
- V- O despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



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.

Art. 44. Nos prédios ligados à rede pública em que não for possível o abastecimento direto, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido nas normas regulamentares, quando for necessária a utilização de bombeamento, o Usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção do sistema de bombeamento, obedecidas as especificações técnicas da Concessionária.

Art. 45. Serão de responsabilidade do Usuário, obedecidas as especificações técnicas do Prestador de Serviços, a construção, operação e manutenção das instalações necessárias ao esgotamento de prédios ou parte de prédios, situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede da Concessionária em virtude das limitações impostas pelas características da construção.

Art. 46. Os despejos que por sua natureza não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto deverão ser obrigatória e previamente tratados pelo Usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, e seu lançamento na rede coletora dependerá de contrato específico.

Parágrafo único. Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial e outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

Seção X - Dos Ramais Prediais de Água e de Esgoto

Art. 47. Os ramais prediais serão assentados pela Concessionária, às suas expensas, observado o disposto nos artigos 21, 22 e 26.

Art. 48. Compete à Concessionária, quando solicitado e justificado, informar ao interessado a pressão e vazão na rede de distribuição e capacidade de vazão da rede coletora, para atendimento ao Usuário.

Art. 49. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada Unidade Usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

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

Art. 50. Nas ligações já existentes, a Concessionária providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo Usuário.

Art. 51. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como Unidades Usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 52. A substituição do ramal predial será de responsabilidade da Concessionária, sendo realizada com ônus para o USUÁRIO, quando for por ele solicitada.

Art. 53. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de ramais condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto Portaria.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 1º A operação e a manutenção dos ramais condominiais de esgoto serão atribuições dos Usuários, sendo a Concessionária responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 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. 54. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou de esgoto, o Usuário deverá solicitar à CONCESSIONÁRIA as correções necessárias.

Art. 55. É vedado ao Usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 56. Os danos causados pela intervenção indevida do Usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela Concessionária, por conta do Usuário, cabendo-lhe a penalidade prevista no artigo 140.

Art. 57. Será de inteira responsabilidade do Usuário a recomposição de muros, passeios e/ou revestimentos decorrente de serviço por ele solicitado.

Parágrafo único. As recomposições de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade da Concessionária nos casos de manutenção ou quando o serviço realizado for de iniciativa e interesse da própria Concessionária.

Art. 58. As ligações de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou sub-adutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

§ 1º Toda interligação em adutoras ou sub-adutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto à Concessionária para verificar a viabilidade do atendimento.

§ 2º a C Concessionária poderá elaborar o projeto referido no Parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta deste.

§ 3º A pedido do Usuário, a Concessionária poderá fornecer água bruta, mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do Usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

Seção XI - Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Empreendimentos Similares

Art. 59. Somente após prévia análise de viabilidade, solicitada e custeada pelo Interessado, a Concessionária poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário em loteamentos, condomínios, ruas particulares e empreendimentos similares.

§ 1º Constatada a viabilidade, a Concessionária deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 2º A Concessionária 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 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 cedidas a título gratuito e passarão a integrar as redes públicas de distribuição e/ou coletoras, devendo a Concessionária promover o registro patrimonial.

§ 4º As tubulações assentadas pelos interessados nos logradouros de loteamento, condomínios, ruas particulares 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 a estas forem ligadas, e serão operadas pela Concessionária, devendo este promover o registro patrimonial.

§ 5º 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 a Concessionária.

Art. 60. A Concessionária fornecerá a licença para a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado, e após aprovação do projeto elaborado de acordo com as normas em vigor.

Art. 61. As obras de que trata este capítulo poderão ser custeadas e executadas pelo interessado, sob a fiscalização da Concessionária, mediante a entrega do respectivo cadastro técnico.

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. 62. As ligações das tubulações às redes dos sistemas de água e esgoto, de que trata este capítulo, somente serão executadas pela Concessionária 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. 63. Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos da Concessionária.

Art. 64. 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 coletiva;

II- Inferior ao nível da rede pública coletora de esgoto poderão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



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

Art. 65. O sistema de abastecimento de água dos condomínios será centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais, observadas as modalidades definidas no artigo 66.

Art. 66. O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios de forma centralizada obedecerá, a critério da Concessionária, às seguintes modalidades:

- I- Abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio;
- II- Abastecimento em conjunto dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum; e
- III- Coleta em conjunto dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e 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 as expensas do interessado, e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pela Concessionária.

Art. 67. Sempre que for ampliado o loteamento, condomínio, rua particular ou empreendimento similar, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário poderão ocorrer por conta do interessado ou incorporador.

Seção XII - Dos Hidrômetros e dos Limitadores de Consumo

Art. 68. A Concessionária controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

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

Art. 69. A Concessionária é obrigada a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto:

- I- Quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo Usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.
- II- Quando e enquanto a instalação do hidrômetro for inviável, a critério da Concessionária, situação em que o Usuário será faturado pelo Consumo da subcategoria.

Art. 70. Os hidrômetros, limitadores de consumo e registros externos serão instalados de acordo com as normas procedimentais da Concessionária.

§ 1º Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pela Concessionária.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 2º É facultado à Concessionária, mediante aviso aos USUÁRIOS, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica.

§ 3º Somente a Concessionária ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, 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 pela Concessionária, sem ônus para o Usuário.

§ 6º A substituição do hidrômetro, decorrente da violação de seus mecanismos, será executada pela Concessionária, com ônus para o Usuário, além das penalidades previstas.

§ 7º A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pela Concessionária para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 8º Sendo a substituição de hidrômetros uma decisão da Concessionária, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta.

Art. 71. Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto da Concessionária, e deverão ter numeração específica, registrada no cadastro de Usuários e atualizada a cada alteração.

§ 1º Nenhum hidrômetro 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 multa, cujo valor será definido pela Concessionária e aprovado pela Agência Reguladora.

Art. 72. O Usuário assegurará ao representante ou preposto da Concessionária o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 73. A verificação periódica do hidrômetro instalado na Unidade Usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 74. O Usuário poderá exigir aferição do hidrômetro a qualquer tempo, sendo que as eventuais variações não poderão exceder os limites percentuais admitidos pela legislação metrológica pertinente.

§ 1º A CONCESSIONÁRIA 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, a Concessionária 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 Os custos de retirada, transporte, aferição e reinstalação devem ser previamente informados ao Usuário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 4º A Concessionária deverá encaminhar ao Usuário o laudo técnico da aferição, informando de forma compreensível e de fácil entendimento, as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 5º Quando o laudo da aferição demonstrar que os limites de variação estiverem dentro dos percentuais admitidos ou forem excedidos de forma benéfica ao Usuário, este assumirá os custos especificados no § 3º, que, em caso contrário, serão assumidos pela Concessionária.

§ 6º Caso o Usuário opte por solicitar nova aferição junto ao órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo Usuário no caso em que o resultado aponte que o laudo técnico da Concessionária estava adequado às normas técnicas. Os custos serão arcados pela Concessionária caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 7º Na hipótese de não conformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 99, caput e inciso II.

§ 8º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

Art. 75. O Usuário será responsável pela guarda do hidrômetro quando instalado no interior de sua Unidade Usuária, e responderá por furtos e danos decorrentes de qualquer procedimento irregular.

Parágrafo único. Não se aplicam as disposições pertinentes ao depositário no caso de furto ou dano provocado por terceiro em hidrômetro instalado no exterior da Unidade Usuária, dentro do padrão da Concessionária.

Seção XIII - Do Volume de Esgoto

Art. 76. 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 pela Concessionária;
- II- O abastecimento de água pelo próprio Usuário; e
- III- A utilização de água como insumo em processos produtivos.

Parágrafo único. Os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado serão propostos pela Concessionária e homologados pela Agência Reguladora.

Seção XIV - Da Classificação e Cadastro

Art. 77. A Concessionária classificará a Unidade Usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Portaria.

Art. 78. A fim de permitir a correta classificação da Unidade Usuária, caberá ao interessado informar à Concessionária, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 1º Nos casos em que a reclassificação da Unidade Usuária implicar novo enquadramento tarifário, a Concessionária deverá realizar os ajustes necessários, após a constatação da classificação incorreta, e emitir comunicação específica na primeira fatura corrigida, informando as alterações decorrentes.

§ 2º Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva da Concessionária, o Usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

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

- I- Identificação do Usuário:
 - a) Nome completo;
 - b) Número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou de outro documento oficial de identificação;
 - c) Número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF.
- II- Número de matrícula da Unidade Usuária;
- III- Endereço da Unidade Usuária, incluindo o nome do município;
- IV- Número de economias por categoria/subcategoria;
- V- Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- VI- Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- VII- Código referente às tarifas aplicáveis; e
- VIII- Numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização.

Art. 80. Para efeito desta Portaria, considera-se uma economia a unidade econômica caracterizada conforme os seguintes critérios:

- I- Cada prédio ou edificação com numeração própria e instalação individualizada;
- II- Cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;
- III- Cada apartamento residencial;
- IV- Cada loja/escritório, 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, exceto nos casos onde possuam medições individualizadas, cujos volumes das áreas comuns serão rateados igualmente entre as unidades autônomas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



VI- Cada loja/escritório e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum, desde que uma das unidades não possua ponto de utilização de água;

VII- Cada grupo de 2 (dois) quartos ou fração em prédios residenciais de habitações coletivas, aglomerados, cortiços e vilas de quartos, com instalações em comum;

VIII- Cada grupo de 2 (dois) quartos /apartamentos/ salas/celas ou fração em prédios comerciais ou públicos, tais como hotéis, motéis, pensões, hospedarias, albergues, quartéis, penitenciárias e casas de saúde, com instalações em comum;

IX- Cada grupo de 3 (três) cômodos/compartimentos ou fração nos demais prédios comerciais ou públicos, com instalações em comum, não enquadrados nos incisos anteriores;

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

Art. 81. As economias definitivas ou temporárias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas em categorias/subcategorias.

I- Residencial: economia com fim residencial, inclusive as instalações de uso comum de prédio ou conjunto de edificações com predominância de unidades usuárias residenciais;

Subcategorias:

a) R1 - Imóvel dotado com até 04 (quatro) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 10m³;

b) R2 - Imóvel dotado com mais de 04 (quatro) e até 06 (seis) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 20m³;

c) R3 - Imóvel dotado com mais de 06 (seis) e até 10 (dez) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 30m³;

d) R4 - Imóvel dotado com mais de 10 (dez) pontos de utilização de água. Nesta categoria incluem-se as piscinas de prédios residenciais. Consumo estimado por economia de 40m³;

§1º - A economia residencial poderá fazer jus ao Bônus Social, que estabelece desconto sobre o valor da tarifa de água e/ou esgoto de cada fatura, desde que atenda as disposições legais e regulamentares vigentes;

II- Comercial, serviços e outras atividades: economia em que se exerça atividade comercial, de prestação de serviços ou outra não prevista nas demais categorias;

Subcategorias:

a) C1 – Comércio, serviços e outras atividades de pequeno porte, com até 02 (dois) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 10m³;

b) C2 - Comércio, serviços e outras atividades, com mais de 02 (dois) e até 04 (quatro) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 25m³;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



c) C3 - Comércio, serviços e outras atividades, com mais de 04 (quatro) e até 06 (seis) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 50m³;

d) C4 - Comércio, serviços e outras atividades ou similares, com mais de 06 (seis) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 75m³;

III- Industrial: economia em que se exerça atividade listada como industrial na Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, inclusive as obras em construção executadas por empresas de construção civil;

Subcategorias:

a) I1 - Indústrias com até 02 (dois) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 10m³;

b) I2 - Indústrias com mais de 02 (dois) e até 04 (quatro) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 25m³;

c) I3 - Indústrias com mais de 04 (quatro) e até 06 (seis) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 50m³;

d) I4 - Indústrias com mais de 06 (seis) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 75m³;

§2º - Concluídas as obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de uso da economia, mediante solicitação do Usuário.

IV- Pública: Economias utilizadas por órgãos da administração pública federal, estadual ou municipal, independentemente da atividade desenvolvida;

Subcategorias:

a) P1 – Órgãos da administração pública com até 03 (três) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 10m³;

b) P2 – Órgãos da administração pública com mais de 03 (três) e até 06 (seis) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 25m³;

c) P3 - Órgãos da administração pública com mais de 06 (seis) e até 10 (dez) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 50m³;

d) P4 - Órgãos da administração pública com mais de 10 (dez) pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 75m³;

V- Consumo próprio: economia que são utilizados pela própria Concessionária .

§3º - Órgãos pertencentes à própria Concessionária, independentemente do número de pontos de utilização de água. Consumo estimado por economia de 10m³.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 82. Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, a CONCESSIONÁRIA deverá classificar cada atividade de acordo com a categoria de faturamento.

Seção XV - Da Interrupção dos Serviços de Abastecimento de Água

e de Esgotamento Sanitário

Art. 83. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I- Utilização de artifícios 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 88, inciso I.

Art. 84. O Prestador de Serviços, mediante prévio aviso ao Usuário, poderá interromper 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 70, § 3º, e 72 desta Portaria.
- III- Quando, após concluída a obra atendida por ligação temporária, não for solicitada pelo Usuário a ligação definitiva.

§ 1º O aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º É vedado à Concessionária efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos que não tenham sido previamente notificados.

§ 3º O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 4º Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, a Concessionária deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§ 5º Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Portaria, obrigando a Concessionária a efetuar a religação, sem ônus para o Usuário, no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis após a comunicação da interrupção.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 6º No caso de suspensão indevida do fornecimento, a Concessionária deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao Usuário, o valor correspondente ao do serviço de religação de urgência.

Art. 85. O Usuário com débitos vencidos junto à Concessionária poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito, após aviso específico, e ser executado judicialmente após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 86. O Usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter restabelecida a prestação dos serviços.

Art. 87. 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 Agência Reguladora, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

Parágrafo único. Definem-se como serviço essencial à população, com vistas à comunicação prévia, as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

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

II- Unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

III- Unidade hospitalar;

IV- Unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo; e

V- Cadeia ou penitenciária.

Art. 88. Os ramais prediais de água poderão ser desligados da rede pública:

I- Por interesse do Usuário mediante pedido formal nos seguintes casos:

a) Imóveis desabitados e/ou demolidos;

b) Imóveis incorporados.

II- Por ação da Concessionária, nos seguintes casos:

a) interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos nos artigos 83 e 84;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais; e

d) lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio.

§ 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 2º Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a Unidade Usuária deverá permanecer cadastrada na Concessionária.

§ 3º O término da relação contratual entre a Concessionária e o Usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e de esgoto.

Art. 89. Correrão por conta do Usuário, atingido com o desligamento da rede, as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 90. É vedada à Concessionária a realização de corte ou interrupção de fornecimento de água às sextas feiras, sábados, domingos, véspera e dia de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Seção XVI - Da Religação

Art. 91. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pela Concessionária.

Art. 92. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, a Concessionária restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis após a solicitação do Usuário.

Art. 94. Faculta-se à Concessionária implantar procedimento normativo de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento, após a solicitação do Usuário e comprovação do pagamento.

Parágrafo único. A Concessionária ao adotar a religação de urgência deverá:

- I- Informar ao Usuário as regras, valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência;
- II- Prestar o serviço a qualquer Usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

CAPÍTULO III - DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 94. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I – Hidrometradas; ou

II - Não hidrometradas.

Parágrafo único. As ligações não hidrometradas serão classificadas de acordo com o tipo de imóvel e sua atividade, resultando em valores estimados de consumo para efeitos de faturamento dos serviços prestados, conforme artigo 81.

Art. 95. Para as ligações hidrometradas, o volume consumido será o apurado pela diferença entre a leitura atual realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



apuração do volume consumido será feita por estimativa, com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses.

§ 2º O procedimento do Parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por até 6 (seis) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo a Concessionária 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, poderá ser adotado como base de cálculo, um dos seguintes procedimentos:

- I- Valor do primeiro ciclo de faturamento, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou
- II- Valor da fração do primeiro ciclo de faturamento posterior à instalação de novo hidrômetro, projetado para 30 (trinta) dias; ou
- III- Consumo estimado, comunicando ao Usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 4º Após o sexto ciclo consecutivo de faturamento efetuado por estimativa, o consumo deverá ser calculado com base no valor correspondente ao mínimo da categoria em que o imóvel esteja enquadrado, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 5º O critério descrito no Parágrafo anterior não se aplica no caso em que a leitura do hidrômetro não estiver sendo realizada em função de impedimento provocado pelo Usuário, podendo, neste caso, a Concessionária, efetuar as devidas compensações do período.

§ 6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o sexto ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

Art. 97. A Concessionária efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela Agência Reguladora.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras poderão ser, excepcionalmente, realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo a Concessionária comunicar, por escrito, aos Usuários com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º Em casos especiais, por motivo de força maior, caso a Concessionária não possa realizar as leituras nos intervalos previstos no caput deste artigo, as leituras deverão ser ajustadas para o intervalo de 30 dias de consumo, devendo, nesses casos ser informado na conta que a leitura foi projetada para 30 dias de consumo, bem como cientificar a Agência Reguladora do motivo da ocorrência.

§ 4º A Concessionária deverá informar na fatura, a data prevista para a realização da próxima leitura.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 5º 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 6 (seis) ciclos de faturamento.

§ 6º A Concessionária deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

Art. 97. 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- Em localidades com até 1.000 (mil) ligações;
- II- Em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos.

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o Usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pela Concessionária.

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

Art. 98. Para as ligações não hidrometradas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa, em função do consumo médio presumido apresentado pela Concessionária, desde que aprovado pela Agência Reguladora.

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

Art. 99. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado, pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias, observado o consumo mínimo da categoria.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias.

CAPÍTULO IV - DO FATURAMENTO

Seção I - Das Compensações do Faturamento

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

- I - Faturamento a menor ou ausência de faturamento: Proceder a cobrança dos valores devidos, limitados aos 6 (seis) últimos ciclos de faturamento; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



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

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

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

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

II - Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 109;

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

Art. 102. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a Concessionária 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 à Concessionária, no prazo máximo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º A Concessionária deliberará no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao Usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, com vencimento previsto para 10 (dez) dias, a qual deverá referir-se exclusivamente a cobrança do ajuste do faturamento.

§ 3º Da decisão da Concessionária caberá recurso, no prazo máximo de 10 (dez) dias, à Agência Reguladora, com efeito suspensivo da cobrança devendo, neste caso, a Concessionária ser cientificada do recurso pela Agência Reguladora.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



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

Art. 103. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo Usuário, a Concessionária aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pela Concessionária, será concedido desconto de até 50% (cinquenta por cento) do volume medido acima da média de consumo, limitado ao mês do faturamento em que a Concessionária alertou o Usuário sobre a ocorrência de alto consumo, aplicado uma única vez, por ocorrência.

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o Usuário deverá apresentar à Concessionária, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 3º A Concessionária deverá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos, devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base no volume de água faturado, conforme estabelecido no § 1º.

§ 5º O Usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

Seção II - Do Sistema de Cobrança, Das Faturas e dos Pagamentos

Art. 104. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados, serão cobradas por meio de faturas emitidas pela Concessionária e devidas pelo Usuário, fixadas as datas para pagamento.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao Usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pela Concessionária, em conformidade com o Art. 96.

§ 2º A Concessionária deverá orientar o Usuário quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º A Concessionária 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.

Art. 105. Quando houver alto consumo, a Concessionária 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. 106. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da Unidade Usuária.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



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

- I- 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II; e
- II- 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública.
- III- 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do Usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

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

Art. 107. A fatura deverá conter 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- Leitura anterior e atual do hidrômetro;
- VI- Data da leitura anterior e atual;
- VII- Data de apresentação e de vencimento da fatura;
- VIII- Consumo de água do mês correspondente à fatura;
- IX- Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;
- X- Valor total a pagar 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- Os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos da Concessionária e da Agência Reguladora;
- XV- Indicação da existência de parcelamento pactuado;
- XVI- Informação de faturas vencidas e não pagas até a data; e
- XVII- Qualidade da água em acordo com a legislação pertinente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 108. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado à Concessionária 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. 109. A Concessionária deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do Usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Art. 110. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 100, 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.

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

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

Art. 111. Mesmo após o pagamento da fatura, o Usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 112. 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 A Concessionária 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 Será considerado erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 110.

Art. 113. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que a Concessionária iniciou a operação no logradouro onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

Parágrafo único. A Concessionária 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. 114. Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 115. A fatura poderá ser cancelada ou alterada, a pedido do interessado ou por iniciativa da Concessionária, nos seguintes casos:

- I- Desocupação;
- II- Demolição;
- III- Fusão de economias;
- IV- Incêndio;
- V- Interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou
- VI- Outras situações conforme critérios propostos pela Concessionária e aprovados pela Agência Reguladora.

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

Art. 116. A Concessionária poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 117. A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10m³ (dez metros cúbicos) mensais, independente da categoria do imóvel.

Parágrafo único. O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no caput deste artigo.

Seção III - Do Regime de Fixação, Revisão, Reajuste e Recomposição Tarifária

Art. 118. Os valores das tarifas e demais preços praticados pela Concessionária, sofrerão reajustes ou revisões de acordo com as regras esculpidas no Contrato de Concessão a ser firmado com o município de Sooretama.

Parágrafo Único. Os reajustes e revisões referidos no artigo anterior serão realizados com base nos elementos que compõem a estrutura tarifária apresentada no procedimento licitatório, aplicados os descontos ofertados pela Concessionária na Licitação.

Art. 119. O Reajuste das tarifas será anual, sempre com intervalo mínimo de doze (12) meses, conforme Contrato de Concessão.

Art. 120. As revisões ordinárias acontecerão a cada 04 (quatro) anos, conforme Contrato de Concessão, e as revisões extraordinárias ocorrerão quando da ocorrência de qualquer dos fatores mencionados no Contrato de Concessão.

Art. 121. Por ocasião das revisões, a tarifa, os demais preços e todas as condições econômico-financeiras serão revistos, com vistas a atingir o equilíbrio econômico-financeiro contratual.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 122. A Concessionária poderá estabelecer contrato específico com grandes consumidores prevendo tarifas e demais preços diferenciados, garantido o equilíbrio econômico-financeiro de cada caso, incluindo a cobertura dos custos de exploração, investimentos necessários e sua remuneração, desde que ouvida previamente a Agência Reguladora.

Art. 123. As tarifas deverão produzir uma receita anual suficiente para cobrir os custos operacionais incorridos na prestação do serviço bem como remunerar adequadamente o capital investido, ao longo do período de Concessão.

Parágrafo único. A receita anual do prestador de serviços se compõe das seguintes parcelas:

- I- Parcela de Custos Não Gerenciáveis; e
- II- Parcela de Custos Gerenciáveis.

Art. 124. Por composição e níveis tarifários compreende-se um conjunto de regras a partir das quais a Concessionária distribui os valores das tarifas a serem cobrados, em classes e categorias de consumo, estabelecida e homologados pela Agência Reguladora.

Art. 125. A estrutura das tarifas deverá guardar relação com:

- I- Os custos dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- II- O volume, medido ou estimado, do consumo dos serviços;
- III- Os padrões de uso requeridos;
- IV - A existência de sazonalidade com significativo impacto na demanda dos serviços;
- V- A capacidade de pagamento dos USUÁRIOS; e
- VI - Outros itens comprovadamente relevantes, aprovados pela Agência Reguladora.

Art. 126. As classes tarifárias serão determinadas de acordo com a atividade prestada na unidade usuária.

Art. 127. As categorias de consumo serão definidas de acordo com as quantidades crescentes de consumo, com tarifas progressivas, demonstrado o objetivo de incentivar o consumo eficiente e responsável.

Parágrafo único. A distribuição das tarifas em classes e categorias de consumo, assim como os estudos que a embasarem, deverão ser submetidos à aprovação prévia da Agência Reguladora.

Art. 128. Quaisquer alterações na estrutura e nos níveis tarifários deverão coincidir com a revisão tarifária periódica, podendo ser:

- I - Originada de pedido da Concessionária, com base na análise das receitas, objetivando a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro; ou
- II - De ofício, pela Agência Reguladora.

CAPÍTULO V - Outros Serviços Cobráveis



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 129. A Concessionária, desde que requerido, poderá cobrar dos Usuários os seguintes serviços:

- I- Ligação de Unidade Usuária;
- II- Vistoria de Unidade Usuária;
- III- Aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 74;
- IV- Corte e religação de Unidade Usuária;
- V- Religação de urgência de Unidade Usuária;
- VI- Emissão de segunda via de fatura, a pedido do Usuário; e
- VII- Outros serviços disponibilizados pela Concessionária, devidamente aprovados pela Agência Reguladora.

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

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

§ 3º A cobrança de qualquer dos serviços previstos neste artigo obrigará a Concessionária a implantá-lo em toda a sua Área de Concessão, para todos os Usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º A Concessionária 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.

CAPÍTULO VI - DOS SUBSÍDIOS

Seção I - Disposições Gerais

Art. 130. A Concessão dos subsídios ao consumo de água potável e à coleta de esgotos previstos nesta Portaria deverá observar os seguintes princípios:

- I- Garantia da universalização do acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, especialmente para populações e localidades de baixa renda;
- II- Garantia do abastecimento de água em quantidade suficiente para preservar a saúde pública e contribuir para o bem-estar social, e com qualidade compatível com as normas, critérios e padrões de potabilidade estabelecidos conforme previsto na legislação vigente.
- III- Promoção e incentivo ao uso racional da água e à redução das perdas;
- IV- Racionalização do emprego dos recursos disponíveis para a concessão de subsídios, com a opção de estruturas de subsídios simplificadas e precisas.

Art. 131. Na concessão dos subsídios deverão ser observadas as seguintes diretrizes gerais:



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



- I- Os subsídios serão concedidos prioritariamente sob forma direta, com caráter pessoal, temporário e intransferível, preenchidos os requisitos do artigo 133;
- II- Os subsídios serão estabelecidos por meio de contrato específico, que conterà, obrigatoriamente, cláusulas que definam as hipóteses da respectiva suspensão, assim como do possível restabelecimento, em caráter integral ou parcial; e
- III- Os subsídios serão revistos, na periodicidade estipulada no contrato, em função da mudança da capacidade de pagamento do beneficiário.

Parágrafo único. Para os fins previstos no inciso III, o órgão encarregado da concessão do subsídio procederá à atualização periódica dos dados relativos às condições socioeconômicas da família beneficiária.

Seção II - Dos Subsídios Diretos e Cruzados

Art. 132. Os subsídios necessários ao atendimento de unidades usuárias enquadradas na categoria social ou baixa renda serão, dependendo das características dos beneficiários e da origem dos recursos;

- I- Diretos;
- II- Tarifários;
- III- Internos; ou
- IV- Externos.

Art. 133. Para fazer jus ao subsídio direto, o usuário residencial deverá cumprir os seguintes requisitos:

- I- Ser a unidade usuária enquadrada na categoria social ou baixa renda, passível de comprovação por meio de declaração da entidade responsável pela gestão dos subsídios;
- II- Solicitar formalmente o benefício junto ao prestador de serviços, o qual terá a responsabilidade de avaliar em caráter preliminar o pleito apresentado, com a adoção das medidas pertinentes aos pleitos deferidos, encaminhando as solicitações apresentadas e suas respectivas avaliações para verificação e controle posterior pela entidade responsável pela gestão dos subsídios;
- III- Manter-se em dia com os pagamentos dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 1º Enquadram-se na categoria social ou baixa renda as unidades usuárias residenciais constituídas por famílias sem capacidade de pagamento pelo serviço, localizadas abaixo da linha de pobreza ou vivendo na indigência, e famílias com capacidade de pagamento reduzida, definidas pelo Poder Concedente.

§ 2º Para estabelecer o nível socioeconômico de cada postulante deverão ser analisadas informações referentes às condições de renda e patrimônio do grupo familiar, bem como avaliados os atributos físicos do imóvel de residência.

§ 3º O deferimento ou indeferimento da solicitação mencionada no inciso II deverá ser comunicado ao solicitante no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de apresentação da solicitação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 134. A concessão do subsídio direto ao consumo de água potável e à coleta de esgotos será cancelada quando o beneficiário:

- I - Deixar de atender algum dos requisitos do artigo 133;
- II - Mudar de endereço;
- V- Desistir voluntariamente do referido benefício; ou
- VI- Não disponibilizar os dados e/ou documentos requeridos para a revisão da classificação de suas condições socioeconômicas, nos prazos estabelecidos pela entidade responsável pela gestão dos subsídios.

§ 1º O fim da concessão do subsídio direto deverá ser comunicado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de ocorrência de algum dos eventos mencionados no caput deste artigo, à entidade responsável pela gestão dos subsídios.

§ 2º No caso de o usuário residencial deixar de manter-se em dia com o pagamento das contas mensais, o prestador de serviços deverá informar tal situação à entidade responsável pela gestão dos subsídios.

§ 3º Extinto o benefício, o usuário poderá voltar a solicitar o subsídio desde que observadas as normas vigentes, cumprindo prazo mínimo de 3 (três) meses para apresentação da nova solicitação.

Art. 135. A Concessionária deverá apresentar na fatura mensal relativa aos serviços prestados ao usuário, de forma separada, o custo total dos serviços, o valor a pagar pelo usuário e o montante do subsídio a ele concedido.

Art. 136. Os subsídios diretos poderão ser financiados com recursos oriundos das seguintes fontes:

- I- Recursos orçamentários das Unidades da Federação onde são prestados os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- II- Recursos de fundos constituídos a partir da cobrança de valores por consumos superiores a determinados níveis, gerenciados por entidade responsável pela gestão dos subsídios;
- III- Recursos oriundos de repasses da União e/ou de programas por ela mantidos voltados para o setor de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e
- IV- Recursos de programas sociais específicos voltados para a universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e/ ou melhoria das condições de vida da população.

Art. 137. Entende-se por subsídios tarifários aqueles que se processam mediante receitas que se originam de remuneração pela prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, dividindo-se em:

- I- Subsídios tarifários internos: aqueles que se processam internamente à estrutura de cobrança pela prestação de serviços no território do Município de Sooretama ou na área de atuação de entidade ou órgão responsável pela gestão associada desses serviços ou pela integração da organização, do planejamento e da execução desses serviços, quando caracterizados como funções públicas de interesse comum; e
- II- Subsídios tarifários externos: aqueles que se processam mediante transferências ou compensações de recursos originados de área ou território diverso dos referidos no inciso I.

Seção III - Das Informações



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 138. A Concessionária deverá apresentar periodicamente à Agência Reguladora informações relativas a:

- I- Distribuição de recursos, sob a forma de subsídios tarifários, por categorias ou faixas de Usuários dos serviços, com explicitação dos fluxos desses recursos entre as diversas categorias ou faixas; e
- II- Caberá à Agência Reguladora avaliar as informações enviadas pela Concessionária, determinando, quando necessários, os ajustes aplicáveis.

Art. 139. A presente norma não exclui a possibilidade de implementação de mecanismos alternativos de apoio financeiro a unidades usuárias enquadradas na categoria social ou baixa renda dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, observando que esses devem atentar para sua neutralidade em termos distributivos na prestação dos referidos serviços.

Parágrafo único. Caberá à Agência Reguladora analisar propostas de subsídios à conexão de unidades usuárias enquadradas na categoria social ou baixa renda aos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO VII - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 140. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do Usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I- Intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- II- Violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;
- III- Utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia;
- IV- Uso de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- V- Lançamento de águas pluviais nas instalações de esgoto sanitário;
- VI- Lançamento de efluentes na rede coletora de esgoto sanitário, que por suas características, exijam tratamento prévio;
- VII- Impedimento injustificado na realização de vistorias ou fiscalização por empregados da Concessionária ou seu preposto;
- VIII- Adulteração de documentos da empresa, pelo Usuário ou por terceiros em benefício deste; e
- IX- Descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em Lei e nesta Portaria.

Art. 141. Além de outras penalidades previstas nesta Portaria, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior, sujeitará o infrator ao pagamento de multa a Concessionária.

Parágrafo único. A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pela AGÊNCIA REGULADORA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 142. Verificado pela Concessionária, através de inspeção, que em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I- Lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade” em formulário próprio, com as seguintes informações:

- a) Identificação do Usuário;
- b) Endereço da Unidade Usuária;
- c) Número da matrícula da Unidade Usuária;
- d) Atividade desenvolvida;
- e) Tipo de medição;
- f) Identificação e leitura do hidrômetro, se houver;
- g) Selos e/ou lacres encontrados;
- h) Descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- i) Assinatura do responsável pela Unidade Usuária, ou na sua ausência, outra pessoa, maior de idade, presente no imóvel, e sua respectiva identificação; e
- j) Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da Concessionária.

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 Concessionária e à Agência Reguladora;

III- Caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo Correio ao responsável pela Unidade Usuária, mediante Aviso de Recebimento (AR).

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

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

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



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

c) No caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “a” e “b”, o valor do consumo será determinado através de estimativa, com base nas instalações da Unidade Usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

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

Parágrafo único. Comprovado pela Concessionária ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo Usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela Unidade Usuária, o atual Usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação do disposto de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 143. Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia da Concessionária, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I- Se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das multas, verificarem-se diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

- a) O valor equivalente ao serviço de religação de urgência;
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

II- Se após 30 (trinta) dias o Usuário não regularizar sua situação junto à Concessionária, ou seja, o pagamento da multa, diferenças de consumos e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Art. 144. É assegurado ao infrator o direito de recorrer à Concessionária, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

Parágrafo único. Da decisão da Concessionária cabe recurso à Agência Reguladora no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data da ciência ao Usuário.

CAPÍTULO VIII - DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 145. A Concessionária 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 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. 146. Visando garantir a qualidade da água fornecida aos Usuários, a Concessionária deve realizar a limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação a cada período de, no máximo, 12 (doze) meses.

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

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

Art. 147. A Concessionária 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. A Concessionária deverá realizar a capacitação e/ou atualização periódica de seu quadro de pessoal técnico envolvido diretamente na prestação dos serviços.

Art. 148. A Concessionária 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, a Concessionária deverá efetuar a medição de vazão a cada intervalo de 6 (seis) horas e registrar em relatório específico.

Art. 149. A Concessionária 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 Agência Reguladora.

Art. 150. A Concessionária deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo Poder Concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

- I- Aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos;
- II- Cadastro por economia, de acordo com os termos do artigo 79;
- III- Cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



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

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

CAPÍTULO IX - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 151. A Concessionária deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela Agência Reguladora.

Art. 152. A Concessionária deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus Usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

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

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

§ 3º A Concessionária deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da legislação vigente.

Art. 153. A Concessionária deverá dispor de sistema para atendimento aos Usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 1º Os Usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Portaria, para conhecimento ou consulta.

§ 2º A Concessionária deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos Usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta.

Art. 154. A Concessionária deverá comunicar ao Usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, a Concessionária deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento, quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º A Concessionária deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos USUÁRIOS, com anotação da data e do motivo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art. 155. A Concessionária deverá prestar todas as informações solicitadas pelo Usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no artigo 129, § 5º, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprio e terceirizado, em local de fácil visualização, devendo ser adotados, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 156. A Concessionária deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos Usuários.

Art. 157. A Concessionária deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 158. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos Usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação à Concessionária e a regularização do serviço.

Art. 159. A Concessionária deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao Usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, à utilização da água tratada e ao uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

CAPÍTULO X - DAS RESPONSABILIDADES

Seção I - Da Responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e dos USUÁRIOS

Art. 160. A Concessionária é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os USUÁRIOS, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento, efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos artigos 83 e 84 desta Portaria.

§ 2º A Concessionária deverá elaborar e apresentar à Agência Reguladora, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema, respeitadas as ações previstas no plano de saneamento básico da Concessão.

§ 3º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento dos serviços essenciais, definidos no artigo 87, Parágrafo único, quando o tempo de paralisação for superior a 18 (dezoito) horas.

Art. 161. Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da Concessionária, caberá ao Usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



Art.162. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a Concessionária assegurará aos Usuários, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

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

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

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade da Concessionária.

Art. 163. É de responsabilidade do Usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da Unidade Usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º O Prestador de Serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do Usuário, ou de sua má utilização.

§ 2º A Concessionária deverá comunicar ao Usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da Unidade Usuária, em especial no padrão de ligação de água.

Art. 164. O Usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos da Concessionária, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 165. 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, a ocorrência dos seguintes fatos:

- I- Declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na Unidade Usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; ou
- II- Omissão de alterações supervenientes que importem em reclassificação.

Seção II - Das Hipóteses de Intervenção e Retomada dos Serviços

Art. 166. Sem prejuízo das penalidades cabíveis e das responsabilidades incidentes, o Poder Concedente, por indicação da Agência Reguladora, poderá intervir, sempre e quando a ação ou omissão da Concessionária ameaçarem a regularidade e a qualidade da prestação do serviço, com o fim de assegurar a continuidade e cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.

Parágrafo Único: A intervenção estará restrita à gestão dos negócios e serviços referentes ao município de Sooretama no qual ocorreram as irregularidades que deram ensejo à intervenção.

Art. 167. No encerramento do Contrato de Concessão, firmado entre o Município de Sooretama e a Concessionária, pelo advento do seu termo, caso o fluxo de caixa resultante da prestação dos serviços delegados não tenha permitido a completa remuneração e amortização dos investimentos realizados,



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



deverão ser observadas as disposições contidas no Contrato de Concessão e na Lei Federal nº 8.987/1995 para indenização ou outra forma de compensação ali disposta e eleita pelas partes.

Seção III - Da Responsabilidade Ambiental

Art. 168. A Concessionária será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada e ambientalmente aceitáveis dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento, em conformidade com a legislação e regulamentação ambiental vigente.

Art. 169. Os referidos sólidos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final, devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça a legislação ambiental.

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

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

Art. 170. O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

CAPÍTULO XI - DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 172. O encerramento da relação contratual entre a Concessionária e o Usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

- I- Por ação do Usuário, mediante pedido de desligamento da Unidade Usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nesta Portaria e nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso; e
- II- Por ação da Concessionária, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma Unidade Usuária.

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

CAPÍTULO XII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 173. A fiscalização da Agência Reguladora, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pela Concessionária, 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA



§ 1º Ocorrendo não conformidades, a Agência Reguladora dará à Concessionária prazo para resolvê-las.

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

§ 3º Durante as inspeções referidas no caput deste artigo, a Concessionária deve facilitar, à Agência Reguladora, o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

Art. 174. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pela Concessionária 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. 175. Os Usuários, mediante autorização por escrito, poderão receber ação fiscalizadora do Prestador de Serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Portaria.

Art. 176. Os Usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Portaria, para conhecimento ou consulta.

Art. 177. 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 à Concessionária ao Prestador de Serviços ou à Agência Reguladora, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização dos serviços concedidos.

Art. 178. Prazos menores, se previstos no respectivo Contratos de Concessão e/ou de Adesão, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Portaria.

Art. 179. A Concessionária deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Portaria, adotando procedimento único para toda a Área de Concessão outorgada.

Art. 180. Cabe à Agência Reguladora resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências da Concessionária com os Usuários.

Parágrafo único. Na solução desses casos, a Agência Reguladora poderá considerar o que dispuser o Regulamento do Prestador de Serviços.

Art. 181. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, devendo se iniciar e concluir em dias úteis.

Art. 182. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 183. Revogam-se as disposições em contrário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
SOORETAMA

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

Prefeitura Municipal de Sooretama, Estado do Espírito Santo, aos 18 de junho de 2024

ALESSANDRO BROEDEL TOREZANI
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SOORETAMA