



## **RESOLUÇÃO ARIS-MG Nº 148/2024**

**De 12 de novembro de 2024.**

*Dispõe sobre a homologação do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Governador Valadares, Minas Gerais, realizado pela Concessionária Águas de Valadares.*

**A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS – ARIS-MG**, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso IV do art. 27 do Estatuto Social da ARIS–MG, bem como do item “d” do inciso III da Cláusula Sétima do seu Protocolo de Intenções, e,

### **CONSIDERANDO,**

Os termos da Lei 11.445 de 2007, com as alterações promovidas pela Lei 14.026 de 2020;

A lei Municipal 7.338 de 2021 , do município de Governador Valadares, que ratificou o Protocolo de Intenções da ARIS–MG para a delegação da regulação e fiscalização dos serviços de saneamento deste município;

O Convênio de Cooperação nº 001 de 2022 firmado entre a Prefeitura Municipal de Governador Valadares e a ARIS–MG, tendo como interveniente o SAAE;

A ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A. (Águas de Valadares), concessionária responsável pela prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Governador Valadares/MG, nos termos do Contrato de Concessão número 001/2024



A Consulta Pública realizada pela Concessionária Águas de Valadares no período de 18/10/2024 a 01/11/2024; e

A aprovação da Diretoria Colegiada da ARIS–MG em reunião realizada no dia 12 de novembro de 2024.

## **RESOLVE**

Art. 1º Homologar o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Governador Valadares, Minas Gerais, realizado pela Concessionária Águas de Valadares, nos termos propostos no documento que segue anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Viçosa – MG, 12 de novembro de 2024.

Gustavo Gastão C. Cardoso  
Diretor Geral



Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS–MGAutarquia Intermunicipal – CNPJ: 44.781.803/0001-04

Rua José dos Santos, 275, Viçosa–MG – (31) 3891–5636

[www.arismg.gov.br](http://www.arismg.gov.br)



**Regulamento da Prestação dos  
Serviços de Abastecimento de  
Água e de Esgotamento Sanitário  
de Governador Valadares/MG**

**SUMÁRIO**

TÍTULO I - PARTE GERAL.....	4
CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES .....	4
Seção I - Do Objeto .....	4
Seção II – Da Terminologia .....	4
Seção III - Da Concessionária.....	9
Seção IV - Do Usuário .....	11
CAPÍTULO II - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	14
Seção I - Da Prestação dos Serviços pela Concessionária .....	14
Seção II - Dos Padrões de Potabilidade .....	14
Seção III - Da Utilização de Soluções Alternativas.....	15
Seção IV - Das Normas Técnicas .....	16
Seção V - Da Recomposição da Pavimentação.....	16
TÍTULO II - PARTE OPERACIONAL.....	16
CAPÍTULO I - DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO .....	16
Seção I - Da Composição.....	16
Seção II - Das redes distribuidoras e coletoras .....	17
Seção III - Do Assentamento das Redes.....	18
Seção IV - Das Ampliações e Extensões.....	18
CAPÍTULO II - DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS.....	19
Seção I - Da Execução, Fiscalização, Conservação e Consumo.....	19
Seção II - Das Caixas de Proteção, Inspeção, Retenção e Separação .....	20
Seção III - Dos Reservatórios de Água .....	21
CAPÍTULO III - DAS INSTALAÇÕES PÚBLICAS.....	23
Seção I - Dos Hidrantes.....	23
Seção II - Das ligações em Logradouros Públicos .....	24
CAPÍTULO IV - DOS DESPEJOS.....	24
Seção I - Dos Efluentes Líquidos .....	24
Seção II - Dos Efluentes Domésticos.....	25
Seção III - Dos Efluentes Industriais.....	25
Seção IV - Do Lançamento dos Efluentes .....	25
CAPÍTULO V - DAS LIGAÇÕES .....	26
Seção I - Das Disposições Gerais.....	26
Seção II - Das Ligações Temporárias.....	27
Seção III - Da Ligação de Obra .....	28
Seção IV - Das Ligações Definitivas.....	29
Seção V - Das Ligações Especiais .....	30
CAPÍTULO VI - DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE VOLUME DE ÁGUA.....	31
Seção I - Dos hidrômetros.....	31
Seção II - Do Acesso aos Hidrômetros e Macromedidores .....	32
CAPÍTULO VII - NOVOS EMPREENDIMENTOS .....	33
Seção I - Condições Gerais.....	33
Seção II - Dos Projetos .....	33
Seção III - Da Execução e Vistoria das Obras .....	34

Seção IV - Do Recebimento de Obras .....	35
TÍTULO III - PARTE COMERCIAL.....	35
CAPÍTULO I – DO SETOR COMERCIAL – CATEGORIAS DE USO, ECONOMIAS, CADASTROS E ATENDIMENTO .....	35
Seção I – Dos Contratos de Prestações de Serviços .....	35
Seção II – Das Categorias de Uso.....	35
Seção III – Dos Usuários dos Serviços Públicos .....	36
Seção IV – Do Cadastro e da Classificação do Usuário.....	37
Seção V – Do Atendimento aos Usuários .....	38
CAPÍTULO II - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	40
Seção I - Da Determinação do Consumo .....	40
Seção II - Das Tarifas e Faturas .....	41
Seção III - Dos Pagamentos.....	44
CAPÍTULO III - DA SUSPENSÃO, INTERRUPÇÃO E DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS.....	45
Seção I - Da Suspensão ou Interrupção dos Serviços .....	45
CAPÍTULO IV - DAS CONSTATAÇÕES, SANÇÕES E RECURSOS .....	48
Seção I - Da Constatação .....	48
Seção II - Das Sanções Pecuniárias .....	49
Seção III - Dos Recursos .....	49
TÍTULO IV - PARTE ESPECIAL	
CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....	50
Seção I - Das Disposições Finais.....	50
ANEXO I - MODELO DE AUTO DE INFRAÇÃO .....	51
ANEXO II - DOS LANÇAMENTOS PROIBIDOS .....	54
ANEXO III - TABELA DE SANÇÕES PECUNIÁRIAS .....	59
ANEXO IV - TABELA DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES OU OUTROS PREÇOS PÚBLICOS .....	61

## TÍTULO I - PARTE GERAL

### CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

#### Seção I - Do Objeto

Art. 1º. Este Regulamento dispõe sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em Governador Valadares/MG, disciplinando, nos termos do Edital de Concorrência nº 005/2023, do Contrato de Concessão nº 001/2024, bem como de acordo com as Leis Federais nº 11.445/2007 e nº 14.026/2020, e ainda, conforme normas editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, naquilo que for aplicável, sobre matérias básicas atinentes:

I - À prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em Governador Valadares/MG.

II - Às relações entre o SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares, o PODER CONCEDENTE, a CONCESSIONÁRIA, os USUÁRIOS, e terceiros que de alguma forma estejam vinculados à prestação dos SERVIÇOS.

III - Às contraprestações e demais valores devidos pelos USUÁRIOS, conforme política tarifária definida no âmbito do Contrato de Concessão nº 001/2024 e deste Regulamento dos Serviços.

IV - À verificação e apuração de irregularidades cometidas pelos USUÁRIOS, e as respectivas sanções aplicáveis no âmbito da prestação dos SERVIÇOS.

#### Seção II – Da Terminologia

Art. 2º. Para fins deste Regulamento, são adotadas as definições abaixo, sendo que, na ausência de termo definido expresso nos incisos a seguir, aplicam-se as mesmas definições estabelecidas no Contrato de Concessão, as quais também serão grafadas sempre com letras em maiúsculo, sendo, ainda, aplicadas subsidiariamente as terminologias constantes das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

I. ABASTECIMENTO DE ÁGUA: serviço público prestado exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA, caracterizado pela disponibilização e pela manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias para o fornecimento de água à população, desde o ponto de recebimento da água bruta até a LIGAÇÃO EXTERNA DE ÁGUA, incluindo a infraestrutura de tratamento, bombeamento, reservação para distribuição de água para abastecimento público e outros equipamentos necessários ao controle e medição.

II. AGÊNCIA REGULADORA: a Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais - ARIS-MG, ou outra agência reguladora que venha a substituí-la no âmbito do Contrato de Concessão nº 001/2024, nas atribuições de regulação, controle e fiscalização da prestação dos SERVIÇOS, nos termos da Lei Federal nº 11.445/2007.

III. ÁGUA PLUVIAL: água proveniente de precipitações atmosféricas, que deverá ser captada (canalizada ou não) para o sistema público de drenagem de água pluvial, não podendo ser direcionada às redes de coleta de esgoto operadas pela CONCESSIONÁRIA.

IV. ÁREA RURAL: área localizada além dos limites do perímetro urbano do MUNICÍPIO, não inserida na ÁREA DA CONCESSÃO.

- V. **ÁREA DA CONCESSÃO:** toda a área urbana do município de Governador Valadares/MG, incluindo a sede, os distritos e aglomerados urbanos descritos no Anexo 1 do Contrato de Concessão - Caderno de Encargos. Não integram a área de concessão, e, portanto, não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, as residências da zona rural e as áreas de ocupação irregulares de Governador Valadares/MG.
- VI. **AVISO DE DÉBITO:** comunicado ao USUÁRIO informando os débitos existentes em seu nome.
- VII. **CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO:** caixa protetora do hidrômetro, dentro da qual ele é instalado, em local de livre acesso à CONCESSIONÁRIA, sendo de responsabilidade do USUÁRIO a sua preservação e guarda.
- VIII. **CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO:** dispositivo projetado e instalado em garagens, oficinas, postos de lubrificação e lavagem, dentre outros, para separar e reter areia e óleo em câmaras distintas, evitando que tais substâncias atinjam a rede pública de esgotos.
- IX. **CAIXA SEPARADORA DE ÁGUA E ÓLEO:** dispositivo projetado e instalado em garagens, oficinas, postos de lubrificação e lavagem, dentre outros, para separar água e óleo em câmaras distintas, dotadas de placas coalescentes, para evitar que tais substâncias atinjam a rede de esgotamento sanitário.
- X. **CAIXA DE GORDURA:** dispositivo projetado e instalado para separar e reter a gordura proveniente de pias de cozinha, a fim de evitar o escoamento direto da gordura na rede pública de esgoto.
- XI. **CATEGORIA COMERCIAL:** unidade individual de IMÓVEL ou de subdivisão de IMÓVEL, em que a principal destinação do espaço seja para atividades comerciais e de serviços de pessoa jurídica ou física.
- XII. **CATEGORIA INDUSTRIAL:** unidade individual de IMÓVEL, ou de subdivisão de IMÓVEL, em que a principal destinação do espaço seja para atividades de produção, transformação ou manufatura, caracterizadas pela presença de processos industriais de pessoa jurídica ou física.
- XIII. **CATEGORIA PÚBLICA:** unidade individual de IMÓVEL, ou de subdivisão de IMÓVEL, ocupada por órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, bem como por Autarquias.
- XIV. **CATEGORIA ASSISTENCIAL:** unidade individual de IMÓVEL, ou de subdivisão de IMÓVEL, ocupada por entidade sem fins lucrativos que possua Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), nos termos da Lei Complementar nº 187, de 16 de dezembro de 2021.
- XV. **CATEGORIA RESIDENCIAL:** unidade individual de IMÓVEL, ou de subdivisão de IMÓVEL, em que a principal destinação do espaço seja para moradia permanente ou temporária, sem finalidade lucrativa.
- XVI. **CATEGORIA SOCIAL:** unidade individual de IMÓVEL, ou de subdivisão de IMÓVEL, de natureza estritamente residencial, que atenda aos critérios para fins de cobrança da TARIFA SOCIAL, nos termos do CONTRATO, deste Regulamento, e de normativos da AGÊNCIA REGULADORA.
- XVII. **CONCESSIONÁRIA:** Pessoa jurídica de direito privado a quem foi delegada a prestação dos SERVIÇOS, nos termos da Concorrência Pública nº 5/2023, qual seja, a Águas de Governador Valadares SPE S.A.
- XVIII. **CONSUMO ATÍPICO:** Todas as contas que apresentam um aumento de consumo maior que a média aritmética de 6 meses.
- XIX. **CONSUMO ESTIMADO:** volume consumido de água atribuído a uma economia, quando a

ligação estiver temporariamente desprovida de medidor, ou ainda que existente, as leituras estiverem impedidas ou impossibilitadas de serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA, por qualquer motivo.

XX. CONSUMO FATURADO: volume em metros cúbicos que serve de base para o cálculo do valor da fatura.

XXI. CONSUMO MEDIDO: volume de água efetivamente registrado através do medidor de volume (hidrômetro) de água.

XXII. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: contrato padronizado de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, firmado com o USUÁRIO, que disciplina as condições para o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, em conformidade com o modelo elaborado pela CONCESSIONÁRIA, não podendo seu conteúdo ser modificado unilateralmente pelas partes.

XXIII. CONTRATO ESPECIAL: instrumento com condições específicas, incluindo os instrumentos com GRANDES CONSUMIDORES, pelo qual a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos SERVIÇOS.

XXIV. CORTE DE FORNECIMENTO DE ÁGUA: suspensão ou interrupção do fornecimento de água, pela CONCESSIONÁRIA, em virtude de inadimplência ou por inobservância às disposições do CONTRATO, das normas legais ou deste Regulamento.

XXV. ECONOMIA: cada unidade individual de IMÓVEL, ou de subdivisão de IMÓVEL, que possui disponibilidade de redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, podendo ser diferenciada conforme categoria de consumo, para fins de prestação dos SERVIÇOS e cobrança das respectivas TARIFAS.

XXVI. ECONOMIA FACTÍVEL: IMÓVEL situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou rede coletora de esgoto que não esteja conectado à rede da CONCESSIONÁRIA, sujeito ao pagamento da TBO e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços.

XXVII. EFLUENTES INDUSTRIAIS: resíduos líquidos que compreendem resíduos orgânicos ou inorgânicos, podendo conter materiais tóxicos provenientes de atividades industriais.

XXVIII. ESGOTO TRATADO: água residual que passou por processos de tratamento para remover impurezas e contaminantes, nos termos da legislação ambiental vigente.

XXIX. ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ESGOTOS: conjunto de estruturas e equipamentos que possibilitam a elevação da cota piezométrica do esgoto.

XXX. ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ÁGUA: conjunto de estruturas e equipamentos que possibilitam a elevação da cota piezométrica da água.

XXXI. ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTOS: conjunto de instalações e equipamentos destinados a alterar as características físicas, químicas ou biológicas dos esgotos coletados, para torná-los adequados à sua destinação final.

XXXII. FAIXA DE CONSUMO: intervalo de volume de consumo, num determinado período de tempo, estabelecido para fim de tarifação.

XXXIII. FATURA: documento hábil para a cobrança e pagamento dos SERVIÇOS prestados pela CONCESSIONÁRIA, podendo ser utilizado como meio de comunicação com os USUÁRIOS, conforme os termos deste Regulamento.

XXXIV. FOSSA SÉPTICA: unidade de tratamento do esgoto doméstico nas quais são feitas a separação da parte líquida e a transformação físico-química da matéria sólida contida no efluente, para reduzir a sua demanda bioquímica de oxigênio.

XXXV. GRANDES CONSUMIDORES: USUÁRIO cujo consumo de água seja igual ou superior a 250 m<sup>3</sup> mensal.

XXXVI. HIDRÔMETRO: equipamento de medição do volume consumido de água, para fins de cálculo da TARIFA em razão do serviço público de fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

XXXVII. IMÓVEL: área de terreno com ou sem edificação.

XXXVIII. INSPEÇÃO: procedimento fiscalizatório do IMÓVEL com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da CONCESSIONÁRIA, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais.

XXXIX. LACRE: etiquetas ou equipamentos instalados no cavalete ou no HIDRÔMETRO que indicam o fechamento do equipamento sem possibilidade de manuseio de seu interior e, conforme o caso, a certificação acerca de sua fabricação, para garantia da acuidade e idoneidade das medições.

XL. LIGAÇÃO ou CONEXÃO: conexão técnica das ligações internas de água e de esgoto com as respectivas ligações externas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, correspondendo aos limites de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA e do USUÁRIO.

XLI. LIGAÇÃO ATIVA: IMÓVEL com ligação de água e/ou esgoto conectada à rede pública e com cadastro regular junto à CONCESSIONÁRIA.

XLII. LIGAÇÃO DEFINITIVA: Ligação executada após a LIGAÇÃO PROVISÓRIA, onde o USUÁRIO passará a ter acesso aos SERVIÇOS.

XLIII. LIGAÇÃO INATIVA: IMÓVEL com a ligação de água e/ou esgoto suprimida, permanecendo no cadastro do prestador de serviço.

XLIV. LIGAÇÃO CLANDESTINA: toda conexão realizada no sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sem autorização da CONCESSIONÁRIA, ou a utilização dos SERVIÇOS que estejam suspensos ou interrompidos.

XLV. LIGAÇÃO DE OBRA: ligação de água ou esgoto para utilização em caráter temporário para obras.

XLVI. LIGAÇÃO EXTERNA DE ÁGUA: conjunto de equipamentos e dispositivos que inclui ramal, cavalete, hidrômetro, lacres, registros, válvulas, redes de distribuição, equipamentos para medição e controle que sejam necessários para a prestação dos serviços de abastecimento às economias, e toda a infraestrutura após o ponto de CONEXÃO de água, todos operados exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA, não podendo o USUÁRIO manipular, violar ou permitir sua manipulação ou violação por terceiros que não a CONCESSIONÁRIA.

XLVII. LIGAÇÃO EXTERNA DE ESGOTO: conjunto de equipamentos e dispositivos que inclui ramal, terminal de inspeção e limpeza (TIL), rede coletora e toda a infraestrutura após o ponto de CONEXÃO de esgoto, todos operados exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA, não podendo o USUÁRIO manipular, violar ou permitir sua manipulação ou violação por terceiros que não a CONCESSIONÁRIA.

XLVIII. LIGAÇÃO INTERNA DE ÁGUA: conjunto de equipamentos, dispositivos e toda a infraestrutura para abastecimento de água das economias, localizados antes do ponto de CONEXÃO de água, incluindo tubulações internas, alimentador predial, caixa de proteção de hidrômetro, reservatórios

e outros equipamentos necessários para o abastecimento público de água às economias, de responsabilidade integral do USUÁRIO.

**XLIX. LIGAÇÃO INTERNA DE ESGOTO:** conjunto de equipamentos, dispositivos e toda infraestrutura para o afastamento dos esgotos das economias, localizados antes do ponto de CONEXÃO de esgoto, incluindo tubulações internas, caixa de gordura, ou caixa retentora de areia e óleo ou caixa separadora de água e óleo, se necessário, coletor predial, válvula de retenção, conexões, e equipamentos de elevação de esgoto, nos casos de soleira negativa, de responsabilidade integral do USUÁRIO.

**L. LIGAÇÃO PROVISÓRIA:** Ligação nova solicitada pelo USUÁRIO, correspondente ao período de contratação dos SERVIÇOS até a execução da LIGAÇÃO DEFINITIVA, sendo que durante o período da LIGAÇÃO PROVISÓRIA o USUÁRIO passará a integrar a base cadastral da CONCESSIONÁRIA, mas ainda não terá acesso aos SERVIÇOS.

**LI. LIGAÇÃO TEMPORÁRIA:** ligação de água ou esgoto para utilização em caráter temporário para atender atividades passageiras destinadas à prestação de serviços tais como feiras de amostras, circos, parques de diversões e similares cuja duração seja inferior a 6 (seis) meses.

**LII. LOTEAMENTO:** é a subdivisão de terreno em lotes estabelecida nos termos da Lei Federal nº 6.766/79 e destinados à edificação com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamentos, modificações ou ampliação de vias existentes.

**LIII. MÉDIA DE CONSUMO:** volume calculado por qualquer método, conforme definido neste Regulamento, quando for impossível a medição através de medidores de volume de água (hidrômetro) ou macro medidor de água.

**LIV. MULTA:** sanção administrativa pecuniária aplicável ao USUÁRIO decorrente da prática de infração/irregularidade contratual ou inobservância das normas estabelecidas na legislação ou regulamento detectados junto ao IMÓVEL.

**LV. RELIGAÇÃO:** procedimento efetuado pela CONCESSIONÁRIA que objetiva reestabelecer o fornecimento dos SERVIÇOS suspensos, podendo ser diretamente na rede ou no cavalete.

**LVI. SERVIÇOS:** exploração da infraestrutura e da prestação dos serviços de implantação, operação e distribuição de abastecimento de água e esgotamento sanitário em toda área urbana, sede, distritos e aglomerados do Município de Governador Valadares/MG, compreendendo os serviços de fornecimento, requalificação, operação e manutenção (preventiva, preditiva e corretiva) e demais procedimentos necessários e suficientes para garantir a regularidade dos serviços.

**LVII. SERVIÇOS COMPLEMENTARES ou OUTROS PREÇOS PÚBLICOS:** serviços relacionados diretamente ao objeto do contrato de concessão, essenciais para a adequada consecução do objeto contratual, que dependem de acesso à estrutura do serviço público, a serem executadas exclusivamente pela concessionária ou por terceiros por ela contratados.

**LVIII. SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO:** toda modalidade de abastecimento individual ou coletivo de água operada pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE CONCESSÃO ou, na ausência de rede pública de abastecimento de água, operada pelo responsável pela economia potencial, aplicando-se os mesmos parâmetros de qualidade previstos na legislação vigente, quando for utilizada para consumo humano.

**LIX. SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO:** toda modalidade de afastamento e tratamento de esgotamento sanitário operada pela CONCESSIONÁRIA ou, na ausência de rede pública de esgotamento sanitário, operada pelo responsável pela economia potencial, aplicando-se

os mesmos parâmetros de qualidade previstos na legislação vigente.

LX. **TARIFA BÁSICA OPERACIONAL (TBO):** tarifa fixada na estrutura tarifária do CONTRATO, cobrada por ECONOMIA, conforme a CATEGORIA DE CONSUMO, a partir do momento da disponibilização dos SERVIÇOS.

LXI. **TARIFA ou TARIFA DE ÁGUA E/OU ESGOTO:** contraprestação pecuniária devida pelos USUÁRIOS à CONCESSIONÁRIA, nos termos da estrutura tarifária do CONTRATO, cobrada por ECONOMIA, em razão da prestação efetiva, ou da disponibilidade, do serviço público de abastecimento de água e/ou de pelo menos uma das etapas do serviço de esgotamento sanitário, nos termos da Lei nº 11.445/2007.

LXII. **TARIFA DE SERVIÇOS:** valor devido pelo USUÁRIO à CONCESSIONÁRIA, por ECONOMIA, em razão da prestação dos SERVIÇOS COMPLEMENTARES ou adjacentes vinculados ao abastecimento de água e/ou ao esgotamento sanitário.

LXIII. **TARIFA SOCIAL:** tarifa destinada aos USUÁRIOS de baixa renda e grupos em situação de vulnerabilidade social, segundo critérios definidos no CONTRATO e nas normas da AGÊNCIA REGULADORA, que deve ser subsidiada internamente pela estrutura tarifária, de modo a garantir a sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos SERVIÇOS e o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

LXIV. **TERMINAL DE INSPEÇÃO E LIMPEZA (TIL):** dispositivo colocado no passeio, junto à divisa do lote, que permite a inspeção e desobstrução do ramal predial de esgoto e a CONEXÃO do ramal com a rede pública coletora de esgotos.

LXV. **USUÁRIO:** pessoa física ou jurídica, proprietária do IMÓVEL ou legalmente habilitada para a sua utilização, e que se beneficia ou utiliza dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

### **Seção III - Da Concessionária**

Art. 3º. São atribuições da CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo do previsto no CONTRATO e nas normas regulamentares:

- I. Prestar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de acordo com os requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a continuidade e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos USUÁRIOS e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, nos termos das normas regulamentares e contratuais;
- II. Cobrar e arrecadar a TARIFA e a TARIFA DE SERVIÇOS, comunicando os USUÁRIOS, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, acerca de eventuais alterações no valor das TARIFAS;
- III. Promover a ampliação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos termos do CONTRATO;
- IV. Fornecer à AGÊNCIA REGULADORA os dados e informações necessárias ao desempenho de suas atividades de regulação;
- V. Fornecer, sempre que solicitado, informações aos USUÁRIOS sobre a prestação dos SERVIÇOS;
- VI. Comunicar ao USUÁRIO sobre as interrupções programadas dos SERVIÇOS e seu

restabelecimento, obedecendo as condições e prazos que forem fixados no CONTRATO e em normas da AGÊNCIA REGULADORA;

- VII. Comunicar, de imediato, as autoridades competentes sanitárias de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acerca de acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta, identificando as medidas necessárias e adotando aquelas de sua responsabilidade, para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas Estações de Tratamento;
- VIII. Cobrar pela prestação e pelo custo de disponibilidade dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme regime tarifário contratual;
- IX. Proceder com o corte dos SERVIÇOS no caso de inadimplência do USUÁRIO, e nos demais casos, conforme previsto no CONTRATO e neste Regulamento;
- X. Outras atribuições legais e contratuais.

Art. 4º. A operação e manutenção dos SERVIÇOS serão executadas por equipe devidamente qualificada da CONCESSIONÁRIA e de acordo com as normas técnicas da ABNT e outras disposições normativas aplicáveis, respeitadas as disposições do CONTRATO e as resoluções da AGÊNCIA REGULADORA.

§1º - O abastecimento de água contará com controle de qualidade dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

§2º - O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão hidráulica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) e máxima de 50 mca (cinquenta metros de coluna de água), conforme previsto no CONTRATO.

§3º - A CONCESSIONÁRIA será dispensada do atendimento aos limites dispostos no §2º acima, caso comprove que:

- I. A baixa pressão ocorreu devido a obras de intervenção programada ou emergencial, manutenção ou ampliação da rede de abastecimento de água;
- II. A baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados à CONCESSIONÁRIA e sem seu consentimento;
- III. A pressão estática máxima esteja acima do limite de referência por critérios técnicos ou economicamente justificáveis.

§4º - A CONCESSIONÁRIA poderá proceder com a interrupção do serviço de abastecimento de água, a qualquer tempo, nos seguintes casos:

- I. Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- II. Manipulação indevida, por parte do USUÁRIO, das LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA E/OU DE ESGOTO, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- III. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- IV. Ligação clandestina ou religação à revelia;
- V. Deficiência técnica e/ou de segurança das LIGAÇÕES INTERNAS que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

- VI. Solicitação do USUÁRIO, nos limites dispostos em normativo da AGÊNCIA REGULADORA;
- VII. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- VIII. Interdição do IMÓVEL, por decisão judicial ou administrativa;
- IX. Impossibilidade de acesso ao HIDRÔMETRO para medição por 3 (três) meses consecutivos;
- X. Conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto;
- XI. Calamidade pública, considerada a segurança dos USUÁRIOS.

Art. 5º. Os padrões de atividades e serviços deverão atender às disposições do CONTRATO e, naquilo que não contrariar este, da legislação sanitária federal, estadual e municipal.

Art. 6º. A água fornecida pela CONCESSIONÁRIA deverá, sempre que possível, ser mensurada por HIDRÔMETRO e a fatura emitida referir-se-á ao consumo obtido pela diferença entre as duas últimas leituras.

Parágrafo Único - A periodicidade das leituras será mensal, conforme estabelecido neste Regulamento.

Art. 7º. A CONCESSIONÁRIA somente se responsabilizará pela coleta de esgoto a partir do TERMINAL DE INSPEÇÃO E LIMPEZA (TIL).

Parágrafo Único - Em imóveis desprovidos de caixa de inspeção interna, CAIXA RETENTORA DE GORDURA ou CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO, válvula de retenção, e demais itens necessários para a LIGAÇÃO INTERNA DE ESGOTO, bem como se verificada, por parte do USUÁRIO, inobservância das normas técnicas e operacionais da CONCESSIONÁRIA, ou das posturas municipais de obras e edificações, a CONCESSIONÁRIA não se responsabilizará por danos causados ao USUÁRIO ou a terceiros.

#### **Seção IV - Do Usuário**

Art. 8º. Compete ao USUÁRIO:

- I. Receber os SERVIÇOS em boa qualidade e de forma contínua, respeitadas as disposições contratuais.
- II. Respeitar as disposições contratuais e legais pertinentes ao serviço recebido, inclusive as deste Regulamento.
- III. Cuidar para a permanência das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhes são prestados os SERVIÇOS.
- IV. Utilizar-se da água para o fim especificado no pedido de ligação feito à CONCESSIONÁRIA, devendo comunicá-la acerca de qualquer alteração nesse sentido.
- V. Pagar tempestivamente as faturas de cobrança relativas à prestação dos SERVIÇOS ou quaisquer outros encargos decorrentes, sendo que o não recebimento da fatura não isenta o USUÁRIO da obrigação de efetuar seu pagamento no prazo de vencimento, bem como dos respectivos acréscimos.
- VI. Levar ao conhecimento da CONCESSIONÁRIA, formalmente, eventuais irregularidades de que tenha conhecimento referente aos SERVIÇOS.
- VII. Cumprir os códigos e posturas municipais, estaduais e federais, relativos às questões

sanitárias ambientais, de edificações e de uso dos equipamentos públicos.

VIII. Solicitar à CONCESSIONÁRIA a execução das ligações do seu IMÓVEL às redes públicas de abastecimento de água e de coleta de esgotos, nos logradouros dotados destes serviços, conforme estabelece o CONTRATO e a legislação vigente.

IX. Permitir e franquear o acesso dos colaboradores da CONCESSIONÁRIA às instalações internas do IMÓVEL para inspeção e vistoria relativas à prestação dos SERVIÇOS.

X. Cumprir as normas pertinentes e atender as exigências técnicas necessárias para o recebimento dos SERVIÇOS, conforme estabelecido em normas próprias da CONCESSIONÁRIA, e nas normas regulamentadas pela ABNT, observadas as posturas federais, estaduais e municipais pertinentes.

XI. Responsabilizar-se pela guarda e preservação das LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E ESGOTO, mantendo-as em bom estado de funcionamento e conservação, incluindo:

- a) projetar e fazer as instalações hidráulicas, bem como instalar reservatório de água (caixa d'água) que atenda a capacidade mínima estipulada pela NBR 5626/96 (ou outra que vier a substituí-la) e realizar, periodicamente, procedimentos de desinfecção do seu reservatório;
- b) instalar e manter limpa a caixa de gordura, conforme NBR 8160/99 (ou outra que vier a substituí-la);
- c) consertar vazamentos hidráulicos na LIGAÇÃO INTERNA DE ÁGUA, tão logo identificados;
- d) não obstruir o terminal de inspeção e limpeza da LIGAÇÃO EXTERNA DE ESGOTO.

XII. Avisar à CONCESSIONÁRIA qualquer necessidade de mudança de titularidade, inclusive em caso de óbito do titular, onde o USUÁRIO que continuará a usufruir dos SERVIÇOS da CONCESSIONÁRIA deverá comunicar à mesma sobre a mudança de titularidade no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, observada a regra de mudança de titularidade prevista neste Regulamento.

XIII. Não realizar/permitir derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis.

XIV. Cessar a utilização de SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO e/ou SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, assim que as redes públicas estiverem disponíveis.

XV. Zelar pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios (caixas d'água), os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 06 (seis) meses.

XVI. Nos casos excepcionais de haver abastecimento por SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO, as instalações internas, em especial os reservatórios, deverão ser separados e a SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO deverá ser hidrometrada.

XVII. Não direcionar a água de chuva e de lavagem para a rede coletora de esgoto.

XVIII. Anotar o número do protocolo sempre que entrar em contato com a CONCESSIONÁRIA.

Art. 9º. São irregularidades cometidas pelo USUÁRIO, passíveis de sanções:

- I. Adulterar ou manipular a ligação, o hidrômetro, os lacres ou a caixa de proteção instalada;
- II. Efetuar ligações clandestinas na rede de abastecimento;
- III. Lançar esgoto clandestinamente no sistema de coleta de esgoto, inclusive mediante

caminhão limpa-fossa, ou fazer ligação clandestina no sistema de coleta de esgoto;

- IV. Violar a suspensão ou o cancelamento do serviço público (violação de corte);
- V. Efetuar derivação de tubulações para coleta de esgoto de outro imóvel ou para outro imóvel ou economia sem a autorização da CONCESSIONÁRIA.
- VI. Utilizar dispositivo eliminador de ar ou equipamento similar nas ligações de água;
- VII. Conectar as instalações de esgotos sanitários e de lançamentos de resíduos industriais em rede de águas pluviais ou qualquer outro local inadequado, bem como lançar águas pluviais e de piscinas na rede de esgoto;
- VIII. Lançar EFLUENTE INDUSTRIAL no coletor público de esgoto em desacordo com as disposições do Anexo II deste Regulamento;
- IX. Lançar, de forma irregular, em aparelhos sanitários, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto;
- X. Impedir a fiscalização, manutenção ou reparo, leitura ou troca do hidrômetro e da respectiva ligação pela CONCESSIONÁRIA, inclusive de hidrômetro instalado na fonte alternativa de água.
- XI. Manter as LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E/OU DE ESGOTO em desacordo com as disposições deste Regulamento e normas técnicas, incluindo as normas da CONCESSIONÁRIA;
- XII. Deixar de cumprir as determinações escritas da CONCESSIONÁRIA.
- XIII. Recusar a se conectar às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ESGOTO, quando esta estiver disponível, inclusive se houver a utilização de fossa séptica ou outro sistema para esgotamento sanitário diverso da rede de coleta de esgoto da CONCESSIONÁRIA;
- XIV. Recusar a se conectar às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA, quando esta estiver disponível, inclusive se houver a utilização de SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO;
- XV. Uso indevido de hidrante;
- XVI. Não solicitar a LIGAÇÃO DEFINITIVA após o fim do prazo estabelecido na LIGAÇÃO DE OBRA (incluindo eventual solicitação da sua prorrogação);
- XVII. Adulterar ou manipular o hidrômetro, lacres ou a caixa de proteção instalada na fonte alternativa de água;
- XVIII. Qualquer ação realizada com intuito de alterar a medição do consumo de água da fonte alternativa;
- XIX. Não cessar a utilização de SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO após conectar-se às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA;
- XX. Não permitir, nas excepcionalidades cabíveis, quando houver SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO, a instalação de hidrômetro, bem como não proceder com a separação das instalações hidráulicas da rede pública de abastecimento de água;
- XXI. Deixar de comunicar à CONCESSIONÁRIA acerca da falta de lacre, falta de hidrômetro ou da caixa de proteção, ou da adulteração destes equipamentos, inclusive se estiverem instalados na fonte alternativa de água.

Parágrafo Único - Os valores das respectivas multas a serem aplicadas para cada irregularidade descrita nos incisos acima estão previstos no Anexo III deste Regulamento.

## **CAPÍTULO II - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Seção I - Da Prestação dos Serviços pela Concessionária**

Art. 10º. Pela contraprestação dos serviços prestados serão cobradas as tarifas fixadas na estrutura tarifária da CONCESSIONÁRIA, sendo expressamente vedada a prestação de serviços gratuitos ou a concessão de descontos ou isenções que não estejam previstos no CONTRATO, neste Regulamento, ou autorizados pela AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 11. Os serviços cujos preços não estiverem previstos na estrutura tarifária do CONTRATO ou neste Regulamento, referentes a eventuais SERVIÇOS COMPLEMENTARES, para serem executados pela CONCESSIONÁRIA, estarão condicionados à prévia análise e homologação da AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 12. Nos casos de intervenções em faixas de viela sanitárias, áreas “non aedificandi” ou áreas de servidão, onde forem constatadas construções irregulares ou aterro, a CONCESSIONÁRIA poderá, a seu critério, realizar manutenções necessárias dispondo de máquina, equipamento e mão de obra, porém apropriará todos os custos e o proprietário deverá ressarcir a CONCESSIONÁRIA do respectivo valor, mediante notificação prévia.

Art. 13. Compete exclusivamente ao USUÁRIO, nos termos do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS a ser firmado com a CONCESSIONÁRIA, comunicar qualquer mudança da titularidade e/ou das condições de uso ou de ocupação do IMÓVEL, que implique em alteração cadastral, ou para efeito de classificação de categoria e de cobrança de tarifas, sob pena de as alterações cadastrais serem feitas pela CONCESSIONÁRIA, à revelia do USUÁRIO, e, havendo débitos, serem estes lançados no cadastro do USUÁRIO.

§1º - Nas edificações constituídas sob a forma de condomínio edilício, onde as unidades autônomas não forem devidamente individualizadas e hidrometradas, o próprio condomínio será o responsável pelo pagamento da prestação dos SERVIÇOS junto à CONCESSIONÁRIA.

§2º - Caberá ao incorporador suportar os débitos relativos a quaisquer serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA nos casos dos empreendimentos imobiliários cujas unidades autônomas não tenham sido comercializadas.

### **Seção II - Dos Padrões de Potabilidade**

Art. 14. A água distribuída pela rede de abastecimento pública obedecerá aos padrões de potabilidade estabelecidos por portaria do Ministério da Saúde, ou outra indicada pela autoridade competente.

§1º - Na verificação da qualidade da água, a CONCESSIONÁRIA utilizará técnicas de amostragem e métodos de análise de acordo com a legislação vigente.

§2º - A responsabilidade da CONCESSIONÁRIA em relação aos padrões de potabilidade da água se extingue a partir da LIGAÇÃO INTERNA DE ÁGUA, ficando o USUÁRIO responsável pela qualidade da água armazenada em seu reservatório ou distribuída nas instalações prediais pertencentes ao seu IMÓVEL.

Art. 15. Os USUÁRIOS que necessitarem de água com características diferentes dos padrões de potabilidade adotados pela CONCESSIONÁRIA deverão ajustar seus parâmetros físico-químicos por

meio de tratamento em instalações próprias, incorrendo o próprio USUÁRIO a eventuais custos adicionais.

§1º - Não haverá qualquer abatimento do valor da TARIFA cobrada pela CONCESSIONÁRIA em virtude do tratamento especial realizado pelo USUÁRIO mencionado no caput deste artigo.

§2º - A CONCESSIONÁRIA não se responsabiliza por qualquer dano ou prejuízo causado pela utilização da água por ele fornecida na hipótese de seu emprego em processos que exijam características especiais, fora do padrão estabelecido neste Regulamento.

### **Seção III - Da Utilização de Soluções Alternativas**

Art. 16. A utilização de SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO e/ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO será permitida apenas onde não houver disponibilidade de redes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário operados pela CONCESSIONÁRIA, e tão somente enquanto durar tal condição.

§1º - É dever do titular dos serviços garantir que o USUÁRIO desative permanentemente as SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO e de ESGOTAMENTO SANITÁRIO a partir da data de comunicação da disponibilidade das redes públicas, podendo a CONCESSIONÁRIA cobrar a TARIFA BÁSICA OPERACIONAL por economia, além de multas e penalidades, devendo o custo social da não ligação ou do uso não exclusivo das redes públicas para abastecimento de água e para esgotamento sanitário ser recomposto por meio do reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§2º - Na excepcionalidade de haver disponibilidade de rede de esgoto e não haver disponibilidade de rede de água, a SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO deverá ser hidrometrada, para fins de pagamento da tarifa de esgotamento sanitário com base na quantidade equivalente ao volume de água consumido.

§3º - A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes.

§4º - Fica vedada a utilização de água proveniente de SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO para fins de consumo humano, caso a água não atenda os padrões de potabilidade estabelecidos na legislação vigente.

Art. 17. Enquanto o USUÁRIO não promover a desativação total do uso de SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO onde existir rede pública abastecimento, fica a CONCESSIONÁRIA autorizada a instalar hidrômetro na solução alternativa, como forma de medir o consumo de água das economias.

§1º - A partir da instalação do hidrômetro na solução alternativa, nos termos do caput deste artigo, a CONCESSIONÁRIA fica autorizada a:

I - Cobrar a TBO dos serviços de abastecimento de água;

II - Realizar o faturamento dos serviços de esgotamento sanitário com base no consumo total de água medido;

III - Calcular os prejuízos decorrentes da utilização das SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO pelo usuário com vistas a avaliar seus impactos no equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§2º - Caso o USUÁRIO impeça a instalação do hidrômetro na SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO, o prestador poderá realizar a cobrança dos serviços de esgotamento sanitário por

meio de estimativa, sem prejuízo da aplicação de multa, nos termos deste Regulamento.

Art. 18. Na ausência de redes públicas de saneamento básico, em razão de inviabilidade técnica ou econômica, serão admitidas, na ÁREA DA CONCESSÃO, SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO e/ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO, inclusive para aferição das metas e indicadores previstos no CONTRATO, sendo que tais serviços serão prestados exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA e estarão sujeitos à cobrança da TARIFA, por economia, devendo serem observadas as normas editadas pela AGÊNCIA REGULADORA e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

#### **Seção IV - Das Normas Técnicas**

Art. 19. Nos projetos, desenhos técnicos, instalações, obras e serviços de que trata este Regulamento deverão ser empregados exclusivamente materiais e equipamentos que obedeçam às especificações da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, Normas Regulamentadoras (NR), normas presentes nos manuais da CONCESSIONÁRIA, devendo ser observadas, também, as regras previstas no Edital da Licitação, no Contrato de Concessão e nos respectivos anexos que integram o processo licitatório.

Parágrafo Único - Será aceita, a critério da CONCESSIONÁRIA, a aplicação de normas internacionais na falta de normatização nacional.

#### **Seção V - Da Recomposição da Pavimentação**

Art. 20. Caberá à CONCESSIONÁRIA, em até 10 (dez) dias, recompor a pavimentação de logradouros públicos, passeios ou calçadas que tenham sido removidas para instalação ou reparo de canalização de água e esgoto.

§1º - A CONCESSIONÁRIA fará apenas a colocação de lastro de concreto ou argamassa de cimento para recomposição de pavimento quando da realização de serviços nos ramais internos ou externos de água ou esgoto.

§2º - A reposição por material diverso do especificado no parágrafo anterior, ficará a cargo do USUÁRIO, que arcará com todos os seus custos.

§3º - Nas obras de reparos e extensões de redes relacionadas aos SERVIÇOS, ocasionados ou solicitados por terceiros, realizados sob a pavimentação asfáltica nos logradouros públicos, obriga-se a CONCESSIONÁRIA à recomposição do pavimento mantendo-se as características similares às originais, correndo seus custos por quem lhe deu causa ou solicitação.

### **TÍTULO II - PARTE OPERACIONAL**

#### **CAPÍTULO I - DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

##### **Seção I - Da Composição**

Art. 21. O sistema público de abastecimento de água é constituído pelo conjunto de obras, instalações e equipamentos destinados à captação, adução, tratamento, armazenamento e distribuição de água; e o sistema de esgotamento sanitário consiste em pelo menos uma das etapas de coleta, transporte, tratamento, e destinação final adequado das águas residuais ou servidas.

Art. 22. Os coletores e as canalizações de esgoto dos IMÓVEIS não poderão, em nenhuma circunstância, receber ÁGUA PLUVIAL, devendo haver para esse fim uma canalização independente para despejo desta água no sistema de drenagem urbana.

### **Seção II - Das redes distribuidoras e coletoras**

Art. 23. As redes distribuidoras e coletoras dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão construídas preferencialmente em logradouros públicos, com projetos elaborados ou aprovados pela CONCESSIONÁRIA, que executará ou fiscalizará as obras e cuidará de sua operação e manutenção, ressalvadas as condições estabelecidas neste Regulamento, devendo o USUÁRIO solicitar a LIGAÇÃO de água e/ou esgoto previamente à CONCESSIONÁRIA para utilizar os SERVIÇOS.

Parágrafo Único - As áreas, instalações e os equipamentos implantados por loteadores, urbanizadoras, entre outros, destinados aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, deverão ter projeto aprovado pela CONCESSIONÁRIA, sendo que, após a conclusão, referida infraestrutura será transferida à CONCESSIONÁRIA, sem qualquer ônus, e incorporada ao patrimônio do MUNICÍPIO mediante instrumento apropriado.

Art. 24. As empresas privadas ou órgãos da Administração Pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais, responderão pelas despesas de remoção, relocação ou modificação de redes distribuidoras de água, coletoras de esgoto e instalações do sistema público de abastecimento de água e do sistema público de coleta de esgoto, decorrentes de obras que executarem ou autorizarem terceiros a realizar

Parágrafo Único – As intervenções realizadas por terceiros que interfiram na infraestrutura dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverão sempre ser formalmente comunicadas à CONCESSIONÁRIA com antecedência mínima de 15 dias corridos.

Art. 25. As obras solicitadas por particulares ou qualquer outro interessado que cause impacto às infraestruturas existentes terão as despesas custeadas pelos mesmos, sendo a fiscalização realizada pela CONCESSIONÁRIA, que também poderá executar tais serviços, salvo condições específicas estabelecidas neste Regulamento.

§1º - É vedado a terceiros a execução de ligações de água e esgoto às redes preexistentes e em funcionamento, sujeitando o infrator às cominações legais cabíveis e ao pagamento de multa considerada grave nos termos deste Regulamento.

§2º - Somente será autorizada pela CONCESSIONÁRIA a construção de redes de água e/ou esgoto por terceiros quando estas apresentarem condições de serem interligadas às redes públicas existentes, ou possuírem sistema de abastecimento de água e/ou de coleta, afastamento e tratamento de esgoto próprio, previamente aprovado pela CONCESSIONÁRIA, e desde que, a critério da CONCESSIONÁRIA, a manutenção e operação fiquem sob a sua responsabilidade.

§3º - A construção de redes por terceiros está sujeita a estudo de viabilidade, que deve ser solicitado à CONCESSIONÁRIA e será custeada pelo solicitante.

Art. 26. A abertura do calçamento ou a execução de qualquer obra nas vias públicas deverá ocorrer de modo a não prejudicar as redes da CONCESSIONÁRIA.

§1º - Escavações a menos de um metro das redes públicas de água, esgoto, ramais ou coletores prediais dependerão, para serem executadas, de prévia autorização da CONCESSIONÁRIA, que colocará à disposição dos interessados as informações cadastrais existentes para a elaboração dos

respectivos projetos.

Art. 27. Qualquer ocorrência de danos em redes de água ou esgoto existentes deverá ser informada imediatamente à CONCESSIONÁRIA, especialmente nos casos de riscos ou danos a terceiros.

Art. 28. Os danos causados às redes distribuidoras e coletoras e instalações dos serviços de água e/ou de esgoto serão reparados pela CONCESSIONÁRIA às expensas do responsável que deu causa, o qual ficará sujeito às penalidades previstas neste Regulamento, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

### **Seção III - Do Assentamento das Redes**

Art. 29. O assentamento das redes distribuidoras de água e das coletoras de esgoto, as instalações de equipamentos e a execução de ligações serão efetuados pela CONCESSIONÁRIA, ou por terceiros devidamente autorizados, sem prejuízo do que dispuserem as posturas municipais e a legislação aplicável.

§1º - As redes distribuidoras de água e coletoras de esgoto assentadas nos termos do presente artigo passarão a integrar o patrimônio do MUNICÍPIO, independentemente de qualquer formalidade.

§2º - No assentamento de novas redes distribuidoras de água, deverão ser instalados hidrantes, conforme orientação do Corpo de Bombeiros e legislação aplicável.

### **Seção IV - Das Ampliações e Extensões**

Art. 30. Somente serão efetuadas extensões de redes distribuidoras e coletoras quando técnica e economicamente viáveis, de modo que, alternativamente, para atender a ÁREA DA CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA poderá se valer de SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO e/ou de ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

Art. 31. O custo das obras de extensão de redes distribuidoras de água e/ou coletoras de esgoto dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, não constantes de projeto, cronograma de crescimento vegetativo ou cronograma de ampliação de redes da CONCESSIONÁRIA, estará sujeito aos seguintes critérios:

I - A CONCESSIONÁRIA arcará com os custos referentes à ampliação, até 20 (vinte) metros de distância da rede de distribuição de água existente e/ou rede coletora de esgoto existente;

II - O USUÁRIO arcará com os custos referentes à extensão das redes no que exceder a 20 (vinte) metros.

§1º - As redes resultantes de prolongamento custeado ou não pela CONCESSIONÁRIA serão doados ao MUNICÍPIO sem ônus e serão utilizadas pela CONCESSIONÁRIA durante o período da concessão, independentemente de qualquer formalidade.

§2º - Em caso de redes resultantes de prolongamentos não custeados pela CONCESSIONÁRIA, para que sejam integradas ao patrimônio do MUNICÍPIO, e concedidos à CONCESSIONÁRIA, poderá ser instaurado um procedimento para formalização de todas as informações técnicas necessárias, tais como: extensão, tipo de material utilizado, localização georreferenciada, número de unidades usuárias inicialmente conectadas etc.

§3º - Se os prolongamentos de rede a serem realizados forem dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, caberá uma das seguintes hipóteses:

I - O empreendedor fornece o material e a CONCESSIONÁRIA executa, a seu critério, os

prolongamentos de acordo com suas diretrizes;

II - O empreendedor executa toda a obra com fornecimento ou não de materiais, a critério da CONCESSIONÁRIA;

III – A CONCESSIONÁRIA executa as obras com material próprio.

§4º - No caso do inciso II acima, além da formalização em contrato, deverá ser enviado ao empreendedor as diretrizes presentes no Manual do Empreendedor, para que a obra seja realizada seguindo o padrão estabelecido, sendo necessário, neste caso, que o empreendedor envie projeto em mídia digital (*CAD, fotos, localização georreferenciada*).

Art. 32. A CONCESSIONÁRIA não será responsável pela liberação de faixas de servidão ou desapropriação de áreas para implantação de prolongamento de rede solicitado por terceiro, devendo tais faixas ou áreas estarem legalizadas quando do recebimento pela CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo Único - Se houver necessidade de instituição de faixa de servidão em imóveis de terceiros para a realização de obras externas de responsabilidade do empreendedor, este assumirá compromisso formal de acompanhar e colaborar com a CONCESSIONÁRIA no processo administrativo referente à permissão de passagem na área de interesse, até a formalização pelo instrumento de instituição de servidão, cujos custos (inclusive de natureza indenizatória, se houver) serão de inteira responsabilidade do empreendedor.

## **CAPÍTULO II - DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS**

### **Seção I - Da Execução, Fiscalização, Conservação e Consumo**

Art. 33. As instalações prediais de água e esgoto deverão ser definidas, dimensionadas, projetadas e executadas de acordo com as normas da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais e as normas técnicas e operacionais da CONCESSIONÁRIA.

§1º - É de responsabilidade do USUÁRIO a adequação técnica, a manutenção e a segurança das LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e da CONCESSIONÁRIA.

§2º - A CONCESSIONÁRIA não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO do USUÁRIO, ou de sua má utilização.

§3º - O USUÁRIO é responsável pela guarda e pela preservação da LIGAÇÃO de água, bem como dos equipamentos de medição e outros dispositivos fornecidos pela CONCESSIONÁRIA, assegurando a integridade e o bom estado desses equipamentos enquanto estiverem sob sua posse.

Art. 34. Antes de iniciar a execução de construção nova, reforma ou ampliação em loteamentos abertos ou fechados, condomínios edilícios, agrupamento de edificações, conjuntos habitacionais e vilas situados na ÁREA DA CONCESSÃO, o interessado deverá consultar a CONCESSIONÁRIA, a fim de certificar-se da viabilidade técnica do fornecimento de água e do esgotamento sanitário, serviços que estarão sujeitos à cobrança conforme determinado no CONTRATO e neste Regulamento.

Art. 35. As LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO serão executadas pelo proprietário do IMÓVEL, às suas expensas e sob sua responsabilidade, sendo de exclusividade da CONCESSIONÁRIA a realização das respectivas CONEXÕES com as LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO.

Art. 36. As obras de construção em conjuntos múltiplos de condomínios somente poderão ser iniciadas se dispuserem de projetos hidrossanitários completos, verificados e aprovados pela CONCESSIONÁRIA, alvará de construção aprovado pela Prefeitura Municipal e firmado o contrato de execução de obra de extensão ou melhorias do sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, quando for o caso.

§1º - A execução das obras poderá ser fiscalizada pela CONCESSIONÁRIA, que exigirá, quando for o caso, o cumprimento das normas técnicas da ABNT e da CONCESSIONÁRIA, assim como das condições técnicas constantes dos projetos anteriormente verificados e liberados pela CONCESSIONÁRIA.

§2º - Se durante a construção ou reforma o proprietário pretender modificar as condições de utilização inicialmente apresentadas à CONCESSIONÁRIA, se fará necessário novo estudo de viabilidade técnica, com o pagamento dos custos adicionais pelo interessado, caso houver.

Art. 37. As instalações hidrossanitárias devem ser executadas e conservadas de modo a evitar que seus efluentes venham poluir a rede pública de água.

§1º - A conservação das LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA OU DE ESGOTO, ficará a cargo exclusivo do USUÁRIO, podendo a CONCESSIONÁRIA fiscalizá-las a qualquer tempo, podendo orientar procedimentos de melhoria, quando julgar necessário.

§2º - A CONCESSIONÁRIA se exime de toda responsabilidade por qualquer tipo de dano aos USUÁRIOS ou a terceiros decorrente do mau funcionamento, em qualquer hipótese, das LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA OU ESGOTO.

Art. 38. A emissão do Termo de Recebimento da obra ocorrerá a pedido do interessado após satisfeitos todos os requisitos presentes no Manual do Empreendedor da CONCESSIONÁRIA.

## **Seção II - Das Caixas de Proteção, Inspeção, Retenção e Separação**

Art. 39. É obrigatória e de responsabilidade do USUÁRIO a instalação de CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO na LIGAÇÃO INTERNA DE ÁGUA; válvula de retenção na saída do ramal predial de esgoto, CAIXA RETENTORA DE GORDURA, ou, a depender do caso, CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO ou CAIXA SEPARADORA DE ÁGUA E ÓLEO, na LIGAÇÃO INTERNA DE ESGOTO.

§1º - A CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO deve ser instalada em muro ou mureta em frente ao IMÓVEL, ou na própria parede do IMÓVEL, contando que esteja do lado externo e permita livre acesso da CONCESSIONÁRIA.

§2º - A CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO deve possuir 43,5 centímetros de largura por 38 centímetros de altura, ou outras dimensões que forem definidas pela CONCESSIONÁRIA.

§3º - A CAIXA RETENTORA DE GORDURA será instalada na rede interna de esgoto, com a finalidade de reter águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares, com volume calculado conforme prescrito nas normas da ABNT, antes de serem lançadas na rede pública de esgoto.

§4º - Os despejos das garagens, oficinas, postos de serviços e de abastecimento de veículos nos quais seja feito abastecimento, lavagem ou lubrificação, açougues, entre outros que a CONCESSIONÁRIA julgar necessário, deverão obrigatoriamente passar por CAIXA SEPARADORA DE ÁGUA E ÓLEO, com placas coalescentes, no caso das pistas de abastecimento; e CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO, no caso das pistas de lavagem e lubrificação, aprovadas pela CONCESSIONÁRIA, antes de serem lançados no ramal predial de esgoto.

§5º - Compete ao USUÁRIOS a limpeza da CAIXA DE GORDURA, da CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO, da CAIXA SEPARADORA DE ÁGUA E ÓLEO, podendo esse serviço ser prestado pela CONCESSIONÁRIA, mediante cobrança da TARIFA DE SERVIÇOS.

Art. 40. A CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, conforme padrão definido pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser instalada na divisa frontal do lote, voltada para o passeio público, na fachada da edificação ou, quando houver qualquer recuo, a mesma poderá ser instalada nos muros laterais, desde que seja assegurado o livre acesso da CONCESSIONÁRIA, sem interferências físicas, tais como grades ou portões. Em qualquer dos casos, a caixa deverá ser instalada com, no mínimo, 80 cm (oitenta centímetros) e, no máximo, 1,00 m (um metro), medido do piso até a face superior da mesma.

§1º - No caso de edificações providas de grades na fachada, o USUÁRIO poderá optar pela construção de mureta para instalação da CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, fazendo adaptação na estrutura da grade para instalação do equipamento, sempre assegurado o livre acesso da CONCESSIONÁRIA.

§2º - Excepcionalmente e no caso de edificações de uso comercial ou residencial, já construídas e regularizadas junto à Prefeitura Municipal, onde não exista espaço físico para a instalação da CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO na fachada, e a referida edificação não possuir recuo, o USUÁRIO deve instalar mureta com a referida caixa de proteção nos padrões mencionados nesta seção.

§3º - A CONCESSIONÁRIA estabelecerá as condições de instalação permitidas para a CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, que deve ser implantada pelo USUÁRIO, conforme padrão da CONCESSIONÁRIA, através das normas internas, que deverão ser consultadas antes da instalação do referido equipamento.

§4º - Caso ocorra modificação ou reforma que dificulte ou impeça o acesso à CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO e à sua leitura, através de muros, grades, alambrados, entre outros, a CONCESSIONÁRIA concederá prazo máximo de 30 dias para a sua desobstrução, sendo que, o não atendimento da notificação implicará no CORTE DE FORNECIMENTO DE ÁGUA, sem prejuízo de multa, até que seja sanada a irregularidade, às expensas do proprietário.

Art. 41. A tampa da CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, após a instalação do cavalete, não pode ser violada, competindo somente à CONCESSIONÁRIA, ou terceiros por ele autorizados, o acesso para a medição do consumo, troca de HIDRÔMETRO e reparos.

Art. 42. Nos imóveis que já estiverem interligados à rede pública de esgotamento sanitário, e que a qualquer tempo for constatada a inexistência ou inadequação da CAIXA RETENTORA DE GORDURA, ou conforme a necessidade, CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO ou CAIXA SEPARADORA DE ÁGUA E ÓLEO, a CONCESSIONÁRIA notificará o USUÁRIO para que construa o(s) dispositivo(s), no prazo de até 30 dias da notificação, ficando o USUÁRIO sujeito a multa e demais cominações legais em caso de não atendimento.

### **Seção III - Dos Reservatórios de Água**

Art. 43. É obrigatória a instalação ou construção de reservatório para armazenamento de água para cada ligação existente no IMÓVEL ou subdivisão do IMÓVEL, ou equipamento que necessitar de LIGAÇÃO de água, às expensas do USUÁRIO, sendo que tais reservatórios devem ser dimensionados e construídos de acordo com as normas da ABNT, as posturas municipais, e as disposições do CONTRATO e deste Regulamento.

§1º - Caso haja solicitação de LIGAÇÃO de água sem que o USUÁRIO tenha reservatório para armazenamento, a CONCESSIONÁRIA procederá com o atendimento da solicitação, porém, deverá ser concedido prazo de até 03 (três) meses para que o USUÁRIO providencie a instalação do reservatório com capacidade compatível com a necessidade do local.

§2º - A capacidade mínima dos reservatórios prediais, sem considerar a capacidade exigida para combate a incêndios, será equivalente, no mínimo, ao consumo da edificação em 24 (vinte e quatro) horas, e calculada segundo os critérios estabelecidos pela ABNT.

§3º - Nas economias onde sejam prestados serviços públicos de caráter essencial à população ou cuja utilização de água seja necessária ininterruptamente, por questões de segurança e de saúde pública, como centros de saúde ou comerciais, depósitos de materiais inflamáveis e combustíveis, os reservatórios de água deverão ter capacidade para o consumo de 72 (setenta e duas) horas.

§4º - Nos casos excepcionais de haver SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO, as instalações internas, em especial os reservatórios, deverão ser separados e a SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO deverá ser hidrometrada;

Art. 44. O projeto e a execução dos reservatórios prediais são de responsabilidade do USUÁRIO, e devem ser dotados dos seguintes requisitos de ordem sanitária:

- I. Perfeita estanqueidade;
- II. Construção e revestimento com materiais que não possam contaminar a água;
- III. Superfície lisa, resistente e impermeável;
- IV. Possibilidade de escoamento total;
- V. Proteção suficiente contra inundações, infiltrações e penetração de corpos estranhos;
- VI. Cobertura adequada;
- VII. Válvula de flutuador (boia) que vede a entrada de água quando cheio, sempre que não se tratar de reservatório alimentado por recalque;
- VIII. Extravasador com diâmetro superior ao da canalização de alimentação, devidamente dimensionado, desaguando em ponto perfeitamente visível;
- IX. Canalização de limpeza, funcionando por gravidade ou por meio de elevação mecânica;
- X. Possibilidade de inspeção e reparo, através de aberturas dotadas de bordas salientes e tampas herméticas às bordas no caso dos reservatórios enterrados, que terão altura mínima de 15 cm (quinze centímetros) do solo;
- XI. Havendo LIGAÇÃO de água diretamente da rede pública para o reservatório inferior, é obrigatória a instalação de dispositivo redutor de pressão (caixa piezométrica, válvula controladora de pressão ou similar) dentro do IMÓVEL, que impeça totalmente, em quaisquer situações, a despressurização da rede, bem como o refluxo para a rede da CONCESSIONÁRIA, com tipo e localização indicados pelo setor competente deste.

Art. 45. É vedada a passagem de tubulações de esgoto sanitário ou de águas pluviais pela cobertura ou pelo interior de reservatórios.

Art. 46. As edificações onde o sistema de reservação esteja localizado acima de 10 metros, ou aquelas cuja pressão dinâmica disponível da rede, junto à ligação, for insuficiente para alimentar o reservatório superior, deverão possuir reservatório inferior e instalação de elevatória conjugada.

Art. 47. Nenhum depósito de lixo domiciliar ou incinerador de lixo poderá estar localizado sobre

qualquer reservatório, de modo a dificultar o seu esgotamento ou representar perigo de contaminação de suas águas.

### **CAPÍTULO III - DAS INSTALAÇÕES PÚBLICAS**

#### **Seção I - Dos Hidrantes**

Art. 48. Os hidrantes deverão constar dos projetos das redes públicas e ser distribuídos ao longo destas, obedecendo aos critérios adotados pela CONCESSIONÁRIA, de comum acordo com o Corpo de Bombeiros e em conformidade com as normas da ABNT.

§ 1º - Por solicitação do Corpo de Bombeiros, a CONCESSIONÁRIA poderá instalar hidrantes nas redes existentes e a construir, em pontos considerados tecnicamente admissíveis e necessários.

Art. 49. A operação dos registros e dos hidrantes da rede distribuidora será efetuada exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA ou pelo Corpo de Bombeiros, quando devidamente autorizado.

§1º - O Corpo de Bombeiros só poderá utilizar os hidrantes em caso de sinistro ou teste de equipamentos devidamente autorizado pela CONCESSIONÁRIA, obrigando-se, entretanto, a comunicar, no prazo de 24 horas, as operações efetuadas e o volume de água utilizado.

§2º - Nos casos de testes de equipamentos, que requeiram o uso dos hidrantes, o Corpo de Bombeiros deverá solicitar à CONCESSIONÁRIA, a prévia autorização de uso e após a sua realização, informar o volume de água utilizado.

Art. 50. Na ocorrência de incêndio, o Corpo de Bombeiros poderá operar os hidrantes, sendo que a manobra dos registros da rede de abastecimento de água será efetuada pela CONCESSIONÁRIA, que poderá acompanhar as operações, sem interferir no trabalho daquela corporação.

Art. 51. É expressamente proibido o uso de hidrantes, fora de suas finalidades ou sem autorização da CONCESSIONÁRIA, por qualquer entidade pública ou privada, incorrendo o infrator nas medidas penais cabíveis.

Art. 52. Os danos causados aos registros e aos hidrantes serão reparados pela CONCESSIONÁRIA às expensas de quem lhes deram causa, mediante prova irrefutável do ato praticado, sem prejuízo das sanções previstas neste Regulamento e nas normas penais cabíveis.

Art. 53. Cabe ao Corpo de Bombeiros inspecionar, com regularidade as condições de funcionamento dos hidrantes e respectivos registros, solicitando à CONCESSIONÁRIA os reparos necessários.

Art. 54. Os hidrantes deverão ser sinalizados de forma a serem localizados com presteza e não deverão ficar obstruídos.

Parágrafo Único - A tubulação deverá ser executada com aço preto, aço galvanizado, ferro fundido ou cobre, com ou sem costura e obedecer às normas técnicas da ABNT, sendo aceitas tubulações executadas em PVC quando estiverem enterradas.

Art. 55. Os hidrantes poderão ser subterrâneos e de coluna, sendo que os hidrantes subterrâneos deverão estar situados no passeio (calçada), abaixo do nível do solo, com suas partes constituídas (expedição e comando de registro) e deverão ser encerrados em caixa de alvenaria com tampa metálica, identificada pela palavra “incêndio” e ter fundo de material permeável, que possibilite o escoamento da água para o solo.

§1º - A caixa a que se refere o parágrafo anterior terá a dimensão de 40 cm x 60 cm (quarenta por

sessenta centímetros) e a profundidade de 30 cm (trinta centímetros) do nível da calçada, conforme norma da ABNT.

§2º - Os hidrantes de coluna deverão ser instalados no passeio (calçada) a uma distância máxima entre 70 cm (setenta centímetros) e 80 cm (oitenta centímetros) da guia da sarjeta.

§3º - As especificações básicas exigidas para a utilização dos hidrantes urbanos de coluna compreendem: hidrante de coluna com diâmetro nominal de linha de 75-350 mm, com curva dessimétrica, flange, corpo, tampas, registro de gaveta e extremidade flange / bolsa junta elástica em ferro fundido dúctil ou nodular e bujões em latão fundido, conforme normas técnicas da ABNT vigentes e/ou normas técnicas do Corpo de Bombeiros do Estado de Minas Gerais (CBMG), considerando o que for mais restritivo.

## **Seção II - Das ligações em Logradouros Públicos**

Art. 56. Quando forem solicitadas, por parte dos órgãos públicos, ligações de água ou de esgotamento sanitário em logradouros, fontes, praças e jardins públicos, serão instalados HIDRÔMETROS visando à leitura e cobrança do consumo, sendo a TARIFA enquadrada na categoria PÚBLICA.

§1º - Para a execução das ligações de que trata o caput deste artigo, será necessário o recebimento de ofício do órgão solicitante, autorizando-as e informando qual órgão/Secretaria ficará responsável pelo pagamento das ligações e das faturas de consumo mensal, ficando sempre o solicitante corresponsável pelo adimplemento das faturas, mesmo que a utilização seja feita por terceiros por ele autorizado.

§2º - O sistema de ligação será do tipo com CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, conforme padrão da CONCESSIONÁRIA, para proteção do cavalete e do HIDRÔMETRO, conforme estabelecido neste Regulamento.

## **CAPÍTULO IV - DOS DESPEJOS**

### **Seção I - Dos Efluentes Líquidos**

Art. 57. Onde houver sistema público de esgotamento sanitário em condições de atendimento, os efluentes líquidos deverão ser nele lançados, observadas as seguintes condições:

I - A CONCESSIONÁRIA exigirá o pré-tratamento dos efluentes líquidos com características físico-químicas distintas do esgoto sanitário doméstico, para recebê-los em seu sistema, conforme determinado no ANEXO II.

II - Para aprovação de novos projetos de construção de hospitais, conforme critério a ser determinado pela CONCESSIONÁRIA, poderá ser exigida a construção de um sistema de pré-tratamento de esgotos, conforme estabelecido no ANEXO II.

III - Nos hospitais existentes, onde não existir o pré-tratamento, a CONCESSIONÁRIA, após análise de viabilidade técnica, poderá exigir, após a devida notificação, a construção de um sistema de pré-tratamento de esgotos nos moldes das determinações apresentadas no ANEXO II, ficando o infrator sujeito a multa e demais cominações legais.

Art. 58. Nas regiões onde houver redes coletoras de esgotos sanitários, e tecnicamente viáveis à interligação, é vedada a construção de fossas sépticas, devendo ser inutilizadas as existentes, ficando

o infrator sujeito às sanções previstas neste Regulamento.

### **Seção II - Dos Efluentes Domésticos**

Art. 59. Os efluentes domésticos deverão ser lançados obrigatoriamente no sistema público de esgoto sanitário, e, no caso de áreas desprovidas de rede pública de esgotamento sanitário, será permitida a instalação de tratamentos e disposição de esgotos individuais, FOSSA SÉPTICA, em cada lote, de acordo com as regras da ABNT e a legislação de controle da poluição ambiental, observadas as normas editadas pela AGÊNCIA REGULADORA e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

§1º - Os tanques sépticos e instalações complementares a que se refere este artigo são soluções provisórias, devendo ser substituídas por LIGAÇÃO de esgoto tão logo esteja disponível.

§2º - É proibido o lançamento de efluentes originários de FOSSAS SÉPTICAS nas tubulações de águas pluviais.

§3º - É proibido o lançamento de ÁGUA PLUVIAL nas FOSSAS SÉPTICAS.

§4º - É proibido o lançamento de EFLUENTES INDUSTRIAIS nas FOSSAS SÉPTICAS.

### **Seção III - Dos Efluentes Industriais**

Art. 60. Os efluentes líquidos, excetuados os de origem sanitária gerados pelas unidades industriais, para serem lançados no sistema público de coleta de esgoto, estão sujeitos a pré-tratamento que os enquadre nos padrões estabelecidos no ANEXO II.

§1º - Todos os estabelecimentos que pretendam gerar efluentes líquidos não domésticos deverão anteriormente ao início de suas atividades, apresentar à CONCESSIONÁRIA todas as características desses efluentes.

§2º - Se a concentração de qualquer elemento ou substância puder atingir valores prejudiciais ao bom funcionamento do sistema coletor e de tratamento, o estabelecimento deverá tratar a fim de reduzir os índices antes de lançar o efluente na rede pública de esgoto, de acordo com as disposições do ANEXO II.

§3º - O lançamento de EFLUENTES INDÚSTRIAS na rede pública coletora de esgotos poderão ter dispositivos de amostragem e medição de vazão e volume, a serem definidos a critério da CONCESSIONÁRIA, sendo os custos absorvidos pelo interessado.

§4º - É vedada a diluição de despejos industriais com água de qualquer origem.

Art. 61. A CONCESSIONÁRIA manterá atualizado o cadastro dos estabelecimentos industriais e de prestação de serviços, no qual serão registrados a natureza e o volume dos despejos a serem coletados.

### **Seção IV - Do Lançamento dos Efluentes**

Art. 62. O lançamento de efluentes líquidos no sistema público de esgoto da CONCESSIONÁRIA será feito por gravidade.

§1º - Havendo necessidade de recalque dos efluentes líquidos, devem eles fluir para uma caixa “quebra-pressão”, às custas do proprietário, colocada na parte interna do IMÓVEL, à montante do

TIL, da qual serão conduzidos em conduto livre até o coletor público.

§2º - Serão de responsabilidade dos USUÁRIOS a execução, operação e manutenção das instalações referidas no § 1º deste artigo.

Art. 63. A CONEXÃO passando pelo terreno de outro IMÓVEL situado em cota inferior da rede pública de esgoto somente poderá ser efetuada quando houver conveniência técnica, a juízo da CONCESSIONÁRIA, e anuência do proprietário do terreno pelo qual passará a tubulação, devendo tal anuência ser obtida pelo interessado em documento hábil, nos termos do disposto no Art. 1.288 e seguintes do Código Civil.

## **CAPÍTULO V - DAS LIGAÇÕES**

### **Seção I - Das Disposições Gerais**

Art. 64. A LIGAÇÃO ao sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, será feita a pedido expresso do USUÁRIO, sendo permitida somente uma ligação de fornecimento de água e coleta de esgoto para cada lote de terreno, ressalvada condições expressamente definidas neste Regulamento.

§1º - O pedido de LIGAÇÃO de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato do USUÁRIO, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das TARIFAS pela disponibilidade e pelo uso dos serviços, através de CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ou CONTRATO ESPECIAL, conforme o caso.

§2º - A CONCESSIONÁRIA condicionará a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do USUÁRIO interessado.

§3º - 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 de esgotamento sanitário;
- II. Pendente em nome de terceiros.

§4º - A vedação do inciso II do parágrafo anterior não se aplica nos casos de sucessão comercial e/ou hereditária.

§5º - As LIGAÇÕES ao sistema público de água e/ou esgoto serão realizadas mediante as condições estabelecidas neste Regulamento, após vistoria e aprovação da CONCESSIONÁRIA.

§6º - As ligações ao sistema público de água e esgoto serão cadastradas em nome do USUÁRIO mediante ciência dos Termos do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

§7º - Os pedidos de LIGAÇÃO dos órgãos públicos (federais, estaduais e municipais) deverão ser acompanhados do respectivo ofício, firmado pela autoridade que represente o órgão.

§8º - Os pedidos de LIGAÇÃO para ocupantes de terrenos cedidos aos órgãos públicos (federais, estaduais e municipais) deverão ser acompanhados da autorização escrita da autoridade competente.

§9º - Nos condomínios edifícios horizontais ou verticais, instituídos pela Lei Federal nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, será permitida somente uma LIGAÇÃO ao sistema público de água e esgoto,

ressalvado as situações onde tecnicamente for comprovada a necessidade de mais de uma LIGAÇÃO com um HIDRÔMETRO, em razão de condições de pressão e vazão do sistema distribuidor ou ainda por individualização do consumo com a instalação de HIDRÔMETRO em cada uma das unidades autônomas, e as situações de novos condomínios.

§ 10º - Para os casos de aprovação de projetos arquitetônicos na Prefeitura Municipal com a situação de lotes vinculados, a LIGAÇÃO ao sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, será individual para cada lote.

§11º - Havendo a subdivisão do terreno em lotes, será cabível a cobrança, por lote individual, da TBO pela disponibilização da infraestrutura de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no ato da solicitação da LIGAÇÃO de água e esgoto, conforme preços fixados na matriz tarifária da CONCESSIONÁRIA, e nas condições estabelecidas neste Regulamento.

§12º - A LIGAÇÃO será enquadrada na categoria conforme definido neste Regulamento, sendo de responsabilidade do requerente informar o objetivo da solicitação.

§13º - No prazo não superior a 30 (trinta) dias após a notificação da CONCESSIONÁRIA, os USUÁRIOS devem conectar seus IMÓVEIS às redes públicas de água e/ou de esgoto, onde disponível, sob pena de multa, e sem prejuízo da cobrança da TBO, conforme regramento deste Regulamento.

Art. 65. Será permitida apenas uma derivação interna da ligação de fornecimento de água a partir da CONEXÃO, desde que haja condição técnica de fornecimento, além da obrigatoriedade de instalação de CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, de acordo com o padrão da CONCESSIONÁRIA, correndo os custos da instalação e dos demais serviços por conta do USUÁRIO.

§1º - A derivação prevista no caput deste artigo deverá ter sistema hidráulico independente e somente será permitida, após aprovação da CONCESSIONÁRIA, para utilização no mesmo lote.

§2º - A derivação deverá ter CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, implantada pelo proprietário do IMÓVEL, conforme padrão da CONCESSIONÁRIA.

§3º - Caso não sejam atendidas todas as exigências para a instalação ou construção da CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, não será concluída a LIGAÇÃO, devendo a CONCESSIONÁRIA entrar em contato com o solicitante e informar o fato.

§4º - O prazo para a execução da Ordem de Serviço de LIGAÇÃO será considerado apenas quando verificada a regularidade da instalação da CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO.

Art. 66. A LIGAÇÃO INTERNA DE ESGOTO deve obedecer às normas da ABNT e as disposições deste Regulamento, e estará sujeita a análise de viabilidade técnica para a conexão, por parte da CONCESSIONÁRIA, ficando a cargo do USUÁRIO as adequações eventualmente necessárias para a CONEXÃO.

Parágrafo Único - O prazo para a execução da CONEXÃO somente passará a contar a partir da constatação da regularidade da LIGAÇÃO INTERNA DE ESGOTO pela CONCESSIONÁRIA, sem prejuízo da cobrança da TBO.

## **Seção II - Das Ligações Temporárias**

Art. 67. São definidas por temporárias as LIGAÇÕES ao sistema público de água e esgoto, feitas para atendimento a atividades específicas, de caráter transitório, tais como: feiras de amostras, circos, parques de diversões, que por sua natureza não tenham duração por mais de 6 (seis) meses, devendo o USUÁRIO declarar o prazo desejado da LIGAÇÃO, bem como o cálculo de consumo

provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

§1º - As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período, a critério da CONCESSIONÁRIA, mediante solicitação formal do USUÁRIO e firmamento de CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

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

§3º - A CONCESSIONÁRIA exigirá, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário de até 3 (três) leituras relativas aos consumos declarados no ato da contratação.

§4º - Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pela CONCESSIONÁRIA deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação.

§5º - Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo USUÁRIO na data da retirada da ligação, caso contrário, o USUÁRIO estará sujeito a cadastro em instituição de proteção ao crédito.

§6º - Para solicitar a ligação temporária, o requerente deverá firmar contrato de serviços com a CONCESSIONÁRIA, com prazo previsto para desligamento, e apresentar cópia dos seguintes documentos: carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua, CPF ou CNPJ.

Art. 68. O pedido para ligação temporária deverá ser acompanhado do respectivo alvará expedido pela Prefeitura Municipal de Governador Valadares, ou do órgão competente.

Art. 69. A CONCESSIONÁRIA exigirá que as ligações temporárias de água sejam mensuradas através de HIDRÔMETRO, responsabilizando-se o USUÁRIO pelo pagamento do excesso comprovado pela medição.

Parágrafo Único – No caso do caput do artigo acima, será extraída, mensalmente, fatura de água e esgoto com o excesso que vier a ser verificado.

Art. 70. Para fins de cobrança, as LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS serão enquadradas na categoria comercial.

Art. 71. Nas ligações temporárias solicitadas em locais onde as redes de água e esgoto requeiram obras de extensão, modificações ou adaptações, os custos de tais obras serão sempre custeados pelo solicitante, caso haja viabilidade e as obras sejam aprovadas pela CONCESSIONÁRIA.

### **Seção III - Da Ligação de Obra**

Art. 72. São definidas por LIGAÇÕES DE OBRAS as ligações feitas ao sistema público de água e esgoto para atender obras por períodos determinado, as quais poderão permanecer por até 24 (vinte e quatro) meses, sendo possível a prorrogação do referido prazo por igual período.

Art. 73. As LIGAÇÕES DE OBRAS serão concedidas mediante apresentação do alvará de construção expedido pela Prefeitura Municipal de Governador Valadares, bem como análise e aprovação pela CONCESSIONÁRIA, carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua, CPF ou CNPJ.

§1º - O pedido de LIGAÇÃO DE OBRA deverá ser solicitado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, e o interessado deverá juntar ao pedido de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário a planta ou croquis cotados das instalações temporárias.

§2º - Nas LIGAÇÕES DE OBRAS solicitadas em locais onde as redes de água e esgoto requeiram obras de extensão, modificações ou adaptações, os custos de tais obras serão sempre custeados pelo solicitante, caso haja viabilidade e as obras sejam aprovadas pela CONCESSIONÁRIA, observado o art. 31 desta Resolução.

§3º - Nos casos em que a solicitação de LIGAÇÃO DE OBRA preceder a regularização do terreno junto aos órgãos da Administração Pública, a CONCESSIONÁRIA poderá executar a LIGAÇÃO mediante alvará de construção ou outro documento autorizativo emitido pela Prefeitura.

§4º - Decorrido o prazo estabelecido no pedido de LIGAÇÃO DE OBRA, e não sendo solicitada a sua prorrogação, o USUÁRIO deverá solicitar a extinção da referida ligação, às suas expensas, e estará sujeito às infrações previstas neste Regulamento, caso não proceda com o pedido de ligação definitiva.

§5º - A CONCESSIONÁRIA exigirá que as LIGAÇÕES DE OBRAS sejam dotadas de CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, a qual deve ser implantada pelo USUÁRIO nos padrões estabelecidos nesse Regulamento, e mensuradas através de HIDRÔMETRO instalado pela CONCESSIONÁRIA, responsabilizando-se o USUÁRIO solicitante da LIGAÇÃO pelo pagamento do consumo apurado com a medição.

Art. 74. As LIGAÇÕES DE OBRAS para obras são enquadradas na categoria Industrial, cobrando-se o valor correspondente a 1 (uma) economia.

Art. 75. A LIGAÇÃO DE OBRA de obra poderá permanecer, mesmo após a concessão de uma ligação definitiva, quando se tratar de empreendimento com mais de um IMÓVEL e com entrega parcelada.

Parágrafo Único - Quando do pedido de ligação definitiva, será exigida do responsável pelo IMÓVEL, a assinatura do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, e a adequação das LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E ESGOTO.

Art. 76. A LIGAÇÃO DE OBRA para obra será extinta no final desta, correndo os custos desse serviço por conta do USUÁRIO solicitante, e em seu lugar, deverá ser solicitada pelo USUÁRIO a ligação definitiva na categoria e com o número de economias condizentes, devidamente hidrometradas, com as informações contidas no projeto hidrossanitário anteriormente aprovado pela CONCESSIONÁRIA.

§1º - Caracterizada a paralisação da obra por motivo imperioso e estando os pagamentos em dia, a ligação poderá ser suspensa a pedido do interessado, permanecendo ativo o seu cadastro.

§2º - Suspensa a ligação a pedido do proprietário, o seu restabelecimento dependerá de solicitação de nova ligação, com o pagamento de novos custos.

## **Seção IV - Das Ligações Definitivas**

Art. 77. Serão definitivas as ligações de água e esgoto feitas em IMÓVEL que possuam o enquadramento atualizado expedido pela Prefeitura Municipal, ou no caso de empreendimentos maiores como condomínios e afins, após o Termo de Recebimento expedido pela CONCESSIONÁRIA.

§1º - Quando não for possível o habite-se, um documento da prefeitura informando o endereço correto do IMÓVEL poderá ser aceito, excetuando áreas irregulares e/ou invadidas.

§2º - O pedido para ligação definitiva deverá ser acompanhado da seguinte documentação: documento que comprove a titularidade da propriedade do IMÓVEL ou da posse, carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua, CPF ou CNPJ, documento com endereço e número emitido pela Prefeitura Municipal de Governador Valadares ou

outro comprovante de residência.

§3º - Não serão efetuadas ligações definitivas para USUÁRIOS que possuam débitos junto à CONCESSIONÁRIA.

Art. 78. As ligações definitivas somente serão executadas quando as LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E ESGOTO estiverem dentro dos padrões estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA e quando houver viabilidade técnica e econômica.

Parágrafo Único - A critério da CONCESSIONÁRIA, o ramal predial de água e de esgoto poderão ser dimensionados para o atendimento do consumo necessário ao IMÓVEL.

Art. 79. Nas ligações definitivas de água e esgoto, será sempre obrigatória a instalação, pelo USUÁRIO, da CAIXA DE PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO e da válvula de retenção de esgoto, de acordo com os padrões vigentes, viabilizando a execução da LIGAÇÃO pela CONCESSIONÁRIA.

Art. 80. A Conexão do USUÁRIO às redes de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário será obrigatória sempre que referidas redes estiverem disponíveis.

§1º - Compete à CONCESSIONÁRIA comunicar os USUÁRIOS da disponibilidade das redes para a realização da CONEXÃO das LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO com as LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO, sendo dispensada a confirmação de seu recebimento pelos destinatários.

§2º - A partir da comunicação do parágrafo acima, realizada pela CONCESSIONÁRIA sobre a disponibilidade das redes, o USUÁRIO terá 30 (trinta) dias para solicitar sua CONEXÃO ao sistema público, sendo que, após este período, a CONCESSIONÁRIA poderá cobrar a Tarifa Básica Operacional - TBO.

§3º - É dever do USUÁRIO, às suas expensas, promover as adaptações das LIGAÇÕES INTERNAS para a CONEXÃO com as LIGAÇÕES EXTERNAS, inclusive nos casos de soleira negativa.

§4º - O pagamento da Tarifa Básica Operacional - TBO não exime o USUÁRIO da obrigação de conectar-se às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, podendo a CONCESSIONÁRIA aplicar multas e sanções ao USUÁRIO que se recusar a efetuar a conexão, mantendo simultaneamente a cobrança da TBO.

§5º - No caso de o USUÁRIO não se conectar às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO no prazo previsto na comunicação da CONCESSIONÁRIA, além da TBO, será cobrada multa ao USUÁRIO, nos termos do Anexo VI, além de comunicada a situação aos órgãos ambientais responsáveis.

§6º - A multa a que se refere o parágrafo acima será majorada linearmente à medida que o USUÁRIO permaneça sem se conectar às redes públicas, com acréscimo de 5% ao mês, até o limite de 100% (dobro do valor original da multa), com vistas a incentivar a conexão, garantir a sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços, bem como assegurar a modicidade tarifária, a universalização dos serviços e a proteção ao meio-ambiente.

§7º - O MUNICÍPIO, detentor exclusivo do Poder de Polícia, tem o dever de colaborar com a CONCESSIONÁRIA, tanto para garantir que o USUÁRIO desative permanentemente as SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, como para assegurar que o USUÁRIO efetue a CONEXÃO às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA E DE ESGOTO, sob pena de responsabilização nas esferas administrativa, civil e penal.

## Seção V - Das Ligações Especiais

Art. 81. Serão especiais as ligações de água e esgoto para atendimento de praças, canteiros, barracas, quiosques, trailers e logradouros públicos, assim como aquelas utilizadas por ambulantes, devendo serem hidrometradas em qualquer caso.

§1º - O pedido para ligação especial no caso de ambulantes, barracas, quiosques e trailers, deverá ser acompanhado do alvará para exercício da atividade, expedido pela Prefeitura Municipal e carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto ou outro válido que a substitua, CPF ou CNPJ, sendo nesses casos enquadrada na categorial comercial.

§2º - O pedido para ligação especial no caso de praças, canteiros e logradouros públicos, deverá ser acompanhado de pedido formal pela Prefeitura Municipal, sendo nesses casos enquadrada na categorial pública.

Art. 82. Nas ligações especiais solicitadas em locais onde as redes de água e esgoto requeiram obras de extensão, modificações ou adaptações, os custos de tais obras serão sempre custeados pelo solicitante, caso haja viabilidade e sejam aprovadas pela CONCESSIONÁRIA.

## **CAPÍTULO VI - DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE VOLUME DE ÁGUA**

### **Seção I - Dos hidrômetros**

Art. 83. Em toda LIGAÇÃO de água será instalado o HIDRÔMETRO, dimensionado e fornecido pela CONCESSIONÁRIA, sendo o valor da instalação embutida no valor da ligação.

§ 1º - Os hidrômetros instalados ou substituídos nos ramais prediais são bens de propriedade da CONCESSIONÁRIA.

§ 2º - O hidrômetro, de qualquer diâmetro e capacidade, deverá ser sempre instalado dentro de CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, no padrão da CONCESSIONÁRIA, custeada e instalada pelo proprietário do IMÓVEL.

§3º - O HIDRÔMETRO instalado em cada ligação deve ser previamente aferido e lacrado pelo IPEM/INMETRO junto ao fabricante, conforme normatização vigente.

§4º - A CONCESSIONÁRIA, a seu critério, poderá adaptar qualquer ligação existente ou a ser efetuada, para receber dispositivo ou válvula de corte automática, dispositivo para telemetria e sistema de leitura remota.

Art. 84. A instalação ou retirada dos HIDRÔMETROS para manutenção preventiva ou corretiva, será feita pela CONCESSIONÁRIA, em época e periodicidade por ela definidas.

Parágrafo Único - A substituição ou reparo dos HIDRÔMETROS cujos defeitos sejam decorrentes do desgaste normal de seus mecanismos será executado pela CONCESSIONÁRIA, sem ônus para o USUÁRIO, podendo a comunicação ao USUÁRIO ocorrer no ato da troca do medidor.

Art. 85. O USUÁRIO responde pela guarda e proteção do HIDRÔMETRO, responsabilizando-se por eventual dano a ele causado.

§1º - Em caso de intervenção indevida ou fraude por parte do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA procederá com a cobrança das despesas decorrentes da substituição ou reparação do HIDRÔMETRO, além da diferença de consumo no período com base na MÉDIA DE CONSUMO, sem prejuízo da multa pelo ato praticado, nos termos deste Regulamento.

§2º - A violação do LACRE de aferição ou qualquer outra interferência externa ou interna no

HIDRÔMETRO por parte do USUÁRIO acarretará a aplicação das sanções previstas no Código Penal, além de multa e suspensão no fornecimento de água.

§3º - Em caso de dano no HIDRÔMETRO, o USUÁRIO deverá comunicar o fato imediatamente à CONCESSIONÁRIA, respondendo pelo custo do equipamento e despesas com sua substituição.

§4º - O rompimento do LACRE do HIDRÔMETRO será interpretado como tentativa de fraude, cabendo nesse caso a aplicação de multa e suspensão do fornecimento de água, salvo se o proprietário identificar e comunicar à CONCESSIONÁRIA tão logo identificar o problema, não tendo sido o mesmo o causador.

§5º - No caso de furto do HIDRÔMETRO, o USUÁRIO deverá elaborar Boletim de Ocorrência e entregá-lo à CONCESSIONÁRIA para solicitar a instalação de um novo equipamento.

§6º - A existência de boletim de ocorrência exige o USUÁRIO do pagamento de multa, sendo que a instalação de novo hidrômetro somente ocorrerá em CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO, e, neste caso, os custos serão suportados pela CONCESSIONÁRIA.

§7º - Nos casos de rompimento do LACRE, o USUÁRIO arcará com os custos de substituição do equipamento, além da multa prevista neste Regulamento.

Art. 86. Poderá ser realizada a perícia, para verificação do funcionamento ou estado do HIDRÔMETRO e demais equipamentos hidráulicos, por solicitação do USUÁRIO ou por entendimento da CONCESSIONÁRIA

§1º - Ao ser retirado o HIDRÔMETRO, para perícia, ocorrerá sua substituição por outro aparelho pela CONCESSIONÁRIA.

§2º - A CONCESSIONÁRIA deverá acondicionar o medidor e/ou os demais equipamentos em invólucro específico, a ser lacrado no ato da retirada, e encaminhado ao laboratório responsável pela perícia.

§3º - As verificações do HIDRÔMETRO serão realizadas por equipamentos certificados pelo INMETRO.

§4º - Serão considerados idôneos para a medição do consumo de água, os HIDRÔMETROS que acusarem desvio de medição dentro dos limites estabelecidos pelas normas técnicas.

§5º - Em nenhuma hipótese, o HIDRÔMETRO retirado para aferição será devolvido para sua antiga instalação, ainda que em perfeito estado de funcionamento.

§6º - Os HIDRÔMETROS reprovados nos testes serão descartados e destinados para reciclagem, devendo a CONCESSIONÁRIA guardar cópia, física ou digital, do respectivo laudo para futuras comprovações do estado do equipamento.

§7º - Caso a verificação do HIDRÔMETRO, que tenha sido solicitada pelo USUÁRIO, constate a regularidade do aparelho, o USUÁRIO arcará com os custos dos ensaios laboratoriais e custos relativos à retirada e troca do aparelho, conforme tabela de SERVIÇOS COMPLEMENTARES.

## **Seção II - Do Acesso aos Hidrômetros e Macromedidores**

Art. 87. Nas SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO será instalado macromedidor de volume de água, protegidos por abrigo, conforme definido neste Regulamento.

Art. 88. À CONCESSIONÁRIA e aos seus prepostos será garantido o livre acesso aos HIDRÔMETROS

e macromedidores, sendo vedado ao USUÁRIO criar obstáculos ou alegar impedimento para tanto, sujeitando o infrator as cominações legais e suspensão imediata do abastecimento.

Art. 89. É vedada a execução de qualquer instalação ou construção posterior à ligação, que venham impedir ou dificultar o acesso da CONCESSIONÁRIA aos HIDRÔMETROS e macromedidores.

## **CAPÍTULO VII - NOVOS EMPREENDIMENTOS**

### **Seção I - Condições Gerais**

Art. 90. Em todo empreendimento novo a ser implantado no Município de Governador Valadares, a CONCESSIONÁRIA deverá ser consultada sobre a possibilidade da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Parágrafo Único - As diretrizes para Elaboração dos Projetos estão presentes no Manual do Empreendedor e serão obtidas junto à CONCESSIONÁRIA, mediante solicitação do interessado.

Art. 91. A CONCESSIONÁRIA não aprovará projeto de abastecimento de água ou esgotamento sanitário para empreendimentos ou loteamentos projetados em desacordo com a legislação Federal, Estadual e Municipal reguladora da matéria.

Art. 92. Nenhuma execução de infraestrutura de água e esgotamento sanitário para os empreendimentos novos, situados no Município de Governador Valadares, poderá ser iniciada se não dispuser de projetos básicos e executivos completos dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como do cronograma de obras aprovado pela CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo Único - Se durante a execução houver modificações das condições acordadas com a CONCESSIONÁRIA, o interessado deverá observar o disposto no Manual do Empreendedor.

Art. 93. A análise de viabilidade técnica e aprovação de projetos de infraestrutura de abastecimento de água e esgotamento sanitário por parte da CONCESSIONÁRIA deverão estar de acordo com o Manual do Empreendedor.

Parágrafo Único – A CONCESSIONÁRIA poderá cobrar pelo serviços de análise da viabilidade técnica dos novos empreendimentos, nos termos do ANEXO IV deste Regulamento.

Art. 94. A CONCESSIONÁRIA somente assumirá responsabilidade da operação e manutenção de sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em loteamento ou empreendimento novo quando existir viabilidade técnica, econômica e financeira para prestar os serviços.

Art. 95. Na implantação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em novos empreendimentos, deverão ser seguidas todas as Diretrizes presentes no Manual do Empreendedor.

Art. 96. Os sistemas próprios de tratamento de esgoto para empreendimentos novos com ou sem interligação ao sistema público, deverão atender a legislação pertinente.

### **Seção II - Dos Projetos**

Art. 97. No âmbito de competência da CONCESSIONÁRIA, os projetos hidráulicos e sanitários a ele submetidos, serão verificados, quanto aos aspectos técnicos contidos Manual do Empreendedor da CONCESSIONÁRIA.

Parágrafo Único - Quanto às demais obrigações, de ordem técnica e operacional disciplinadas por normas da ABNT e legislação, caberá ao responsável técnico cumpri-las, sendo certo que a verificação e liberação pela CONCESSIONÁRIA não eximem o responsável técnico do cumprimento das normas e da legislação pertinentes, em especial as que dispõem sobre a prevenção, o controle da poluição e a preservação do meio ambiente.

Art. 98. Os projetos dos empreendimentos residenciais, comerciais, industriais e institucionais deverão ser encaminhados à CONCESSIONÁRIA para análise da viabilidade técnica de abastecimento de água e esgotamento sanitário, elaboração das diretrizes para concepção dos sistemas hidrossanitários e das áreas destinadas à construção dos respectivos sistemas.

Parágrafo Único - A escritura pública de doação das áreas destinadas à construção dos sistemas será outorgada antes do recebimento do empreendimento.

Art. 99. Para aprovação de projetos de água e esgotamento sanitário, o empreendedor deverá apresentar o desenho do projeto urbanístico completo da área, pré-aprovado pela Prefeitura, com indicação de arruamento, vielas sanitárias, áreas verdes, institucionais e outras, lotes e ou unidades habitacionais por quadra e total, vias de acesso, limites naturais e nomes dos proprietários de áreas confrontantes, cursos de água com os respectivos nomes e áreas legalmente protegidas, quando for o caso.

Art. 100. Os projetos de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário obedecerão às normas e especificações da ABNT e Normas Técnicas da CONCESSIONÁRIA.

Art. 101. Na apresentação do projeto de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deverão ser incluídas todas as especificações técnicas, desenhos, memória de cálculos, memória justificativa, não podendo ser alterado no curso de sua implantação sem prévia aprovação da CONCESSIONÁRIA, conforme Manual de Procedimentos.

Art. 102. Os projetos aprovados pela CONCESSIONÁRIA cuja execução não for iniciada no prazo de 48 (quarenta e oito) meses, contados da data da aprovação, deverão ser reapresentados para nova aprovação e serem adaptados às normas e instruções técnicas vigentes a época da execução para prorrogação por igual período.

Parágrafo Único - A aprovação do Projeto terá validade de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogáveis por igual período, desde que solicitado a tempo pelo empreendedor.

Art. 103. Para análise do projeto o empreendedor deverá apresentar duas vias impressas dos projetos executivos, e o projeto nos formatos DWG (georreferenciado em SIRGAS 2000) e PDF em mídia digital e os projetos deverão estar acompanhados das cópias das ART's dos engenheiros responsáveis pelo projeto hidráulico, mecânico, elétrico, estrutural, automação, entre outros.

### **Seção III - Da Execução e Vistoria das Obras**

Art. 104. A execução das obras de infraestrutura de sistemas de abastecimento de água e esgotos para loteamentos, condomínios edifícios ou empreendimento novos, executadas por terceiros, será fiscalizada pela CONCESSIONÁRIA, que exigirá o cumprimento de todas as condições técnicas para a implantação dos projetos, correndo as despesas desta vistoria por conta do interessado, conforme tarifas vigentes à época.

Parágrafo Único - A atuação da fiscalização da CONCESSIONÁRIA não eximirá o loteador ou incorporador da responsabilidade técnica, executiva, operacional e funcional das redes.

#### **Seção IV - Do Recebimento de Obras**

Art. 105. Ao término das obras de infraestrutura de loteamentos ou de condomínios edifícios verticais e horizontais, o empreendedor ou responsável legal, solicitará à CONCESSIONÁRIA vistoria final para emissão do Termo de Recebimento.

Art. 106. As áreas, instalações e equipamentos destinados aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a que se refere este capítulo, serão doados e incorporados, sem ônus, livres e desembaraçados, inclusive as servidões de passagem legalmente constituídas, quando for o caso, mediante escritura pública, às expensas do empreendedor, ao patrimônio da CONCESSIONÁRIA, na condição de bens reversíveis da concessão.

Art. 107. As interligações dos loteamentos ou condomínios edifícios, horizontais e verticais, às redes públicas de água e esgotamento sanitário, serão executados exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA, a pedido expresso do empreendedor, às expensas deste.

### **TÍTULO III - PARTE COMERCIAL**

#### **CAPÍTULO I – DO SETOR COMERCIAL – CATEGORIAS DE USO, ECONOMIAS, CADASTROS E ATENDIMENTO**

##### **Seção I – Dos Contratos de Prestações de Serviços**

Art. 108. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, visando o pleno e satisfatório atendimento aos USUÁRIOS.

Art. 109. A exclusivo critério da CONCESSIONÁRIA, poderá ser celebrado Contrato de Execução de Obras e Prestação de Serviços de infraestrutura de água e esgoto, para os casos previstos neste Regulamento, mediante tarifas e condições especiais.

Parágrafo Único - Inexistindo previsão específica de serviço na tabela de SERVIÇOS COMPLEMENTARES, os preços serão determinados caso a caso, acrescidos de Benefício e Despesas Indiretas (BDI) conforme praxe do mercado, a título de administração dos serviços por parte da CONCESSIONÁRIA.

Art. 110. A CONCESSIONÁRIA poderá celebrar com grandes consumidores CONTRATO ESPECIAL, mediante tarifas e condições especiais.

Parágrafo Único - São considerados grandes consumidores, para efeitos deste Regulamento, USUÁRIOS que tenham consumo de água superior a 250 m<sup>3</sup> por mês.

Art. 111. Para fins de formalização de CONTRATO ESPECIAL, o USUÁRIO deve estar adimplente com a CONCESSIONÁRIA.

Art. 112. As solicitações de serviços em localidades fora da ÁREA DA CONCESSÃO poderão ser atendidas, a critério da CONCESSIONÁRIA, mediante avaliação de viabilidade técnica e econômica, sendo que nestes casos a CONCESSIONÁRIA não estará adstrita aos valores do Anexo IV de SERVIÇOS COMPLEMENTARES.

##### **Seção II – Das Categorias de Uso**

Art. 113. Para efeito de remuneração dos SERVIÇOS, os USUÁRIOS serão classificados nas

CATEGORIAS: RESIDENCIAL, SOCIAL, COMERCIAL, INDUSTRIAL, PÚBLICA e ASSISTÊNCIAL.

Art. 114. Serão enquadrados na CATEGORIA SOCIAL os USUÁRIOS que atendam aos requisitos do CONTRATO, sem prejuízo de aplicação da Lei Federal nº 14.898, de 13 de junho de 2024, bem como de resolução específica da AGÊNCIA REGULADORA que venha a ser publicada, naquilo que não contrariar o CONTRATO, resguardado o direito a eventual reequilíbrio econômico-financeiro.

§1º - A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos das CATEGORIAS SOCIAL e ASSISTÊNCIAL respeitará as condições mínimas de manutenção da saúde humana, nos termos do art. 40, §3º, da Lei nº 11.445/2007, o que poderá ser feito mediante aplicação dos critérios diferenciados abaixo:

I – Possibilidade de corte por inadimplência apenas após 60 (sessenta) dias;

II – Parcelamento das faturas em até 120 (cento e vinte) vezes, com parcela mínima de R\$ 20,00 (vinte reais).

§2º - O benefício da Tarifa Social será vinculado somente a uma unidade usuária por família registrada no CadÚnico.

§3º - A CONCESSIONÁRIA deverá efetivar a inclusão das unidades usuárias na categoria Social em até 30 (trinta) dias após a data de solicitação de cadastro pelo USUÁRIO, comprovado o atendimento aos critérios definidos no CONTRATO, na legislação e neste Regulamento, não havendo efeito retroativo em faturas já emitidas antes da solicitação.

§4º - Deverá ser realizada a verificação dos dados dos USUÁRIOS enquadrados na Tarifa Social pela CONCESSIONÁRIA, a cada 12 (doze) meses, a fim de comprovação do atendimento às especificações previstas neste Regulamento.

Art. 115. Quando for identificada atividade no imóvel diferente da natureza da categoria cadastrada na CONCESSIONÁRIA, o cadastro será automaticamente atualizado pela CONCESSIONÁRIA, e as faturas, conforme categoria identificada, passará a ser cobrado a partir do ciclo de faturamento subsequente.

§1º - Em relação ao benefício da TARIFA SOCIAL, caso o IMÓVEL deixe de pertencer à CATEGORIA RESIDENCIAL, tal benefício deixará de existir.

§2º - A unidade usuária beneficiada pela TARIFA SOCIAL que deixar de se enquadrar nos critérios de elegibilidade terá o direito de permanecer como beneficiária da TARIFA SOCIAL por pelo menos 3 (três) meses, cabendo à CONCESSIONÁRIA comunicar o USUÁRIO a respeito da perda iminente do benefício.

§3º - No caso de o USUÁRIO não comunicar à CONCESSIONÁRIA, prontamente, acerca da mudança da categoria do seu IMÓVEL, será aplicada multa, nos termos do Anexo III.

### **Seção III – Dos Usuários dos Serviços Públicos**

Art. 116. O USUÁRIO é a pessoa física ou jurídica, proprietária do IMÓVEL ou legalmente habilitada para a sua utilização, e que se beneficia ou utiliza dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 117. Um USUÁRIO poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos, pelas quais assume as responsabilidades contratuais oriundas da prestação dos serviços.

§1º - O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo USUÁRIO, no mesmo local,

condicionar-se-á à observância de requisitos técnicos e de segurança.

§2º - O atendimento a mais de uma unidade usuária, de um mesmo USUÁRIO, em locais diferentes, condicionar-se-á à concordância dos termos de uso e responsabilidade constituídos pelo CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

Art. 118. O USUÁRIO do serviço assume, por meio do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, a responsabilidade pelo pagamento das faturas pelo serviço realizado pela CONCESSIONÁRIA.

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

§2º - Não será realizada a troca de titularidade para um IMÓVEL se o novo titular possuir débito em outro IMÓVEL, a menos que seja negociado o débito junto à CONCESSIONÁRIA.

#### **Seção IV – Do Cadastro e da Classificação do Usuário**

Art. 119. Cada unidade usuária dotada de LIGAÇÃO de água e de esgoto deve ser cadastrada junto à CONCESSIONÁRIA, cabendo-lhe um só número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 120. A CONCESSIONÁRIA deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, as seguintes informações:

I. Identificação do USUÁRIO do serviço:

a) nome completo;

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

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

III. Endereço da unidade usuária;

IV. Atividade desenvolvida;

V. Número de economias por categorias/classe;

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

VII. Histórico de leituras e de FATURAMENTO desde o início da concessão;

VIII. Código referente à tarifa e categoria aplicável; e

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

Art. 121. Quando na alteração cadastral, o novo USUÁRIO terá o direito de comprovar quando efetivamente assumiu a ligação, uma vez que as faturas deverão ser lançadas em face do efetivo USUÁRIO dos serviços.

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

§2º - Caberá ao novo USUÁRIO a solicitação da atualização do cadastro e reestabelecimento dos serviços, apresentando a documentação definida neste Regulamento.

Art. 122. A CONCESSIONÁRIA deverá enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias neste Regulamento.

Art. 123. O USUÁRIO deverá informar à CONCESSIONÁRIA, o quanto antes, as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo, por declarações falsas ou omissão de informações.

§1º - 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, pela CONCESSIONÁRIA, a ocorrência dos seguintes fatos:

I. Declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da ÁGUA TRATADA; ou

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

§2º - Em casos de erro de enquadramento da unidade usuária por culpa exclusiva da CONCESSIONÁRIA, o USUÁRIO deverá ser ressarcido dos valores pagos indevidamente, conforme Art. 42, Parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

§3º - O ressarcimento previsto no parágrafo anterior, será realizado preferencialmente através de compensação na(s) fatura(s) seguinte(s) em moeda corrente e outras formas admitidas em lei.

### **Seção V – Do Atendimento aos Usuários**

Art. 124. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os USUÁRIOS, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço.

Art. 125. A CONCESSIONÁRIA deverá atender às solicitações e reclamações recebidas dos USUÁRIOS relacionadas à prestação dos serviços, sendo que os USUÁRIOS serão comunicados em até 20 (vinte) dias das providências adotadas.

Art. 126. A CONCESSIONÁRIA deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, em condições normais de atendimento com horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 08h às 17h, acessível a todos os USUÁRIOS e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações.

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

Art. 127. A CONCESSIONÁRIA deve possuir em seus locais de atendimento, atendentes e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos USUÁRIOS.

Art. 128. A CONCESSIONÁRIA deve dispor de sistema de atendimento telefônico, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, preferencialmente devendo a ligação ser gravada.

Parágrafo Único. O atendimento telefônico durante 24 (vinte e quatro) horas pode ser considerado o call center nos horários comerciais e possíveis plantões, como também os atendimentos de portaria, quando dos horários em que não houver atendentes específicos para a demanda, por

exemplo, madrugadas períodos noturnos.

Art. 129. Os prazos de atendimento dos serviços solicitados são aqueles previstos no Anexo IV deste Regulamento, sem prejuízo de outros serviços e prazo previstos ao longo do presente instrumento.

§1º - A CONCESSIONÁRIA deverá informar o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§2º - A CONCESSIONÁRIA deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos USUÁRIOS, com anotações do objeto, da data, do endereço do USUÁRIO e do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.

Art. 130. A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo USUÁRIO referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor e os critérios de FATURAMENTO.

Art. 131. Para conhecimento ou consulta do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, os seguintes documentos:

- I. Cópia deste Regulamento de prestação dos serviços;
- II. Cópia da Resolução de Condições Gerais de prestação dos serviços da Agência Reguladora;
- III. Código de Defesa do Consumidor e contato do PROCON;
- IV. Anexo Tarifário em vigor;
- V. Tabela de preços, prazos dos serviços com outros preços públicos;
- VI. Tabela de sanções aplicáveis aos USUÁRIOS;

Art. 132. O prestador dos serviços disponibilizará aos USUÁRIOS o Plano de Atendimento ao Usuário, que deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I. Serviços oferecidos;
- II. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III. Principais etapas para processamento do serviço;
- IV. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V. Forma de prestação do serviço; e
- VI. Locais e formas para o USUÁRIO apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo Único - Além das informações descritas no caput, a Plano de Atendimento ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I. Prioridades de atendimento;
- II. Previsão de tempo de espera para atendimento;
- III. Mecanismos de comunicação com os USUÁRIOS;
- IV. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos USUÁRIOS; e
- V. Mecanismos de consulta, por parte dos USUÁRIOS, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

## **CAPÍTULO II - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **Seção I - Da Determinação do Consumo**

Art. 133. O volume relativo ao consumo por economia e por categoria de USUÁRIO será fixado na estrutura tarifária da CONCESSIONÁRIA.

Art. 134. O volume faturado será calculado pela diferença entre a leitura anterior e a atual.

Parágrafo Único - A duração dos períodos de consumo é fixada de maneira que seja mantido o número de 12 (doze) faturas por ano, correspondente a cada um dos meses, estando sempre entre 27 e 33 dias.

Art. 135. Para fins de FATURAMENTO pela MÉDIA DE CONSUMO, o cálculo será feito com base no consumo médio dos últimos 12 (doze) meses, segundo o histórico do CONSUMO MEDIDO.

Art. 136. Ocorrendo troca de medidor de volume de água (hidrômetro), será iniciado novo histórico para efeito de cálculo de consumo médio.

Art. 137. O volume de esgoto a ser faturado, mensalmente, será igual ao volume de água faturado, sendo que, na eventualidade de haver medidor de esgoto, o volume faturado de esgoto será o medido.

§1º - Para determinação do volume esgoto proveniente dos imóveis que possuam SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO e se utilizem das redes públicas de esgotamento sanitário, o USUÁRIO deverá instalar HIDRÔMETRO para medir o volume de água, devendo garantir livre acesso para leitura dos medidores, podendo a CONCESSIONÁRIA, exigir laudos de aferição ou calibração por organismo credenciado.

§2º - Para efeito de determinação do volume esgotado, no caso dos USUÁRIOS que possuam SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO e simultaneamente sejam abastecidos pela rede pública de água, e que se utilizem da rede pública de esgoto, o valor da fatura referente ao serviço de esgotamento sanitário será calculado pelo somatório do volume de água consumida registrado no hidrômetro da ligação pública da CONCESSIONÁRIA e no hidrômetro da SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO.

§3º - Não havendo medidor de qualquer tipo, por inércia ou resistência do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA poderá acionar o Poder de Polícia para que sejam tomadas as providências cabíveis, nos termos do CONTRATO, da legislação aplicável, e deste Regulamento.

Art. 138. Mediante requerimento do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA, por mera liberalidade, poderá revisar consumos já faturados, seguindo suas regras e normativas internas.

§1º - As análises da crítica de um consumo elevado acima de 50% da média de consumo, considerando no mínimo 30m<sup>2</sup> por economia, deve ser realizada levando sempre em consideração:

- I- Últimos 3 consumos;
- II- Consumo do mesmo período do ano anterior;
- III- Média de consumo da ligação;
- IV- Categoria e quantidade de economias;
- V- Característica da economia consumidora;
- VI- Evidências do consumo elevado.

## Seção II - Das Tarifas e Faturas

Art. 139. É vedada a prestação gratuita de serviços, bem como a concessão de isenções, tarifas ou preços diferentes daqueles previstos na estrutura tarifária do CONTRATO, ressalvadas as disposições sobre CONTRATOS ESPECIAIS.

Art. 140. Os valores das tarifas e seus respectivos reajustes serão aplicados em atenção às regras do CONTRATO.

Art. 141. A fatura referente aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA corresponderá à TARIFA BÁSICA OPERACIONAL da respectiva categoria, somada ao produto do volume consumido pela FAIXA DE CONSUMO para a categoria em questão, acrescido o valor de eventuais TARIFAS DE SERVIÇOS solicitados ou prestados ao USUÁRIO, além de eventuais multas e juros por atraso do pagamento, sanções pecuniárias e parcelamento de débitos, observadas as condições estabelecidas neste Regulamento e em Resolução da AGÊNCIA REGULADORA.

§1º - A TARIFA BÁSICA OPERACIONAL será devida a todas as edificações permanentes em que haja disponibilidade de rede de água e/ou de esgoto, em consonância com as disposições sobre o tema da Lei Nacional do Saneamento Básico – Lei nº 11.445/2007, bem como conforme Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

§2º - As faturas serão encaminhadas ao USUÁRIO, em intervalos regulares que poderão variar entre 27 e 33 dias, de acordo com o calendário de FATURAMENTO elaborado pela CONCESSIONÁRIA.

§3º - A CONCESSIONÁRIA orientará o USUÁRIO quanto à leitura e entrega de fatura.

§4º - 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.

§5º - A CONCESSIONÁRIA oferecerá 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do USUÁRIO.

§6º - Excepcionalmente para o primeiro ciclo de faturamento, isto é, período entre a data da leitura faturada e a data de vencimento da respectiva conta, ou em caso de necessidade de remanejamento de rota de leitura ou reprogramação do calendário pela CONCESSIONÁRIA, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

§7º - Quando houver alteração no perfil de consumo, a CONCESSIONÁRIA alertará o USUÁRIO sobre o fato, e reterá a fatura para análise, a qual será entregue para o USUÁRIO em até 5 (cinco) dias.

§8º - A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I. Nome do USUÁRIO;
- II. Número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III. Endereço da unidade usuária;
- IV. Número do medidor;
- V. Leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI. Consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VII. Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses, a partir do início da Concessão;
- VIII. Valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- IX. Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

- X. Multa e juros por atraso de pagamento, quando for o caso;
- XI. Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias da CONCESSIONÁRIA e da AGÊNCIA REGULADORA;
- XII. Indicação da existência de parcelamento pactuado com a CONCESSIONÁRIA, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;
- XIII. Qualidade da água fornecida, nos termos da legislação aplicável;
- XIV. Aviso sobre a constatação de alteração de perfil de consumo, que poderá ser anexa.

§9º - Além das informações relacionadas no parágrafo 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.

§10º - 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: não poderá efetuar cobrança complementar, exceto em casos em que o leiturista não tenha acesso ao hidrômetro ou tenha sido causado pelo USUÁRIO;
- II. Faturamento a maior: providenciar, quando solicitada, a devolução ao USUÁRIO das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

§11 - No caso do inciso II acima, a devolução deverá ser efetuada até o primeiro FATURAMENTO posterior à constatação da cobrança a maior por meio de compensação nas faturas subsequentes, ou ser constatado valor expressivo, a devolução poderá, a pedido do USUÁRIO, ser feita através de depósito em caixa.

§12 - Para o cálculo das diferenças a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

- I. Quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, conforme critérios definidos neste Regulamento;
- II. Quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a devolver deve ser apurada mês a mês, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar;
- III. Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o USUÁRIO poderá apresentar recurso junto à CONCESSIONÁRIA, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

§13 - A CONCESSIONÁRIA deliberará no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao USUÁRIO, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do FATURAMENTO, com vencimento previsto para 10 (dez) dias úteis.

§14 - Da decisão da CONCESSIONÁRIA caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à AGÊNCIA REGULADORA, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência, nos termos da regulamentação vigente.

§15 - O disposto nos parágrafos §§ 13 e 14 deste artigo refere-se somente às diferenças apuradas no processo de FATURAMENTO, não estando relacionado ao procedimento de cobrança por irregularidades cometidas pelos USUÁRIOS.

§16 - Para fins de FATURAMENTO pela MÉDIA DE CONSUMO, o cálculo será feito com base no consumo médio dos últimos 12 (doze) meses, segundo o histórico do CONSUMO MEDIDO.

§17 - 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 data da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 60 (sessenta) meses.

§19 - As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções de valores cobrados indevidamente dos USUÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA, sofrerão acréscimos de juros de mora, multa e correção monetária, conforme legislação municipal e contratos celebrados.

§20 - O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§21 - O pagamento da fatura não impede que o USUÁRIO reclame a devolução dos valores considerados como indevidos até o prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

§22 - A CONCESSIONÁRIA disporá de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo FATURAMENTO.

§23 - Os valores pagos em duplicidade pelos USUÁRIOS, quando não houver manifestação em sentido contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos FATURAMENTOS seguintes em forma de crédito.

Art. 142. No cálculo da fatura a ser cobrada, o valor nunca poderá ser inferior à TBO para cada categoria.

Art. 143. Quando o fornecimento de água ocorrer por meio de caminhão-pipa, o consumo será contabilizado na fatura, independente se tal fornecimento for realizado via ramal predial ou diretamente no reservatório de água do USUÁRIO.

Art. 144. Nos casos dos condomínios edifícios horizontais e verticais em que todas as economias estejam hidrometradas e os consumos individualizados, as faturas serão individualizadas e emitidas para cada uma das economias, conforme estabelecido neste Regulamento.

Parágrafo Único - Será emitida fatura única para os condomínios edifícios horizontais e verticais, onde as economias não sejam individualizadas e hidrometradas.

Art. 145. Aos USUÁRIOS que possuam fontes próprias de abastecimento e também sejam abastecidos pelas redes públicas de água e esgoto, a fatura de esgoto da rede pública será calculada pelo consumo apurado nos medidores de volume de água (hidrômetro), considerando-se somente uma economia.

Art. 146. Para efeito de cálculo da fatura do período, o volume de esgotos corresponderá ao volume de água faturada pela CONCESSIONÁRIA, ou consumida de FONTES ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO, medida ou apurada na forma prevista neste Regulamento, observada a categoria em que esteja classificada a ligação.

Art. 147. Os hospitais públicos ou particulares conveniados com a Secretaria Municipal de Saúde, para o cálculo da fatura, serão equiparados às condições e tarifas da categoria "Público".

Art. 148. As faturas serão entregues com a antecedência mínima de 5 dias úteis em relação à data do respectivo vencimento, nos endereços das ligações constantes do cadastro da CONCESSIONÁRIA, sendo que a falta de recebimento da fatura não desobriga o USUÁRIO de seu pagamento, podendo obter junto à CONCESSIONÁRIA a segunda via da conta tida como extraviada.

Art. 149. A critério da CONCESSIONÁRIA, poderão ser lançados nas faturas, além do consumo,

SERVIÇOS COMPLEMENTARES e débitos, objetivando a emissão de um documento financeiro único, desde que tais serviços tenham sido solicitados pelo USUÁRIO.

Art. 150. As faturas mensais vencidas ou não, deverão ser pagas nos estabelecimentos bancários credenciados pela CONCESSIONÁRIA, além de outras opções disponíveis, tais como, aplicativo de celular da CONCESSIONÁRIA, totem de autoatendimento e loja de atendimento presencial.

### **Seção III - Dos Pagamentos**

Art. 151. Os valores faturados dos serviços discriminados na matriz tarifária do CONTRATO poderão ser divididos, conforme critério da CONCESSIONÁRIA, sendo que neste caso de parcelamento, bem como no caso de faturas não quitadas até a data do vencimento, as mesmas serão acrescidas de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, mais multa de 2% (dois por cento) ao mês, corrigidos mensalmente, conforme a variação do IPC-A (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro que venha substituí-lo em caso de sua extinção, pagos através da fatura mensal de consumo e serviços.

§1º - A CONCESSIONÁRIA solicitará uma entrada de até 30% (trinta por cento) do débito, sendo que a CONCESSIONÁRIA terá liberdade para negociar o número de parcelas.

Art. 152. A falta de pagamento da fatura até a data do vencimento sujeitará o USUÁRIO aos acréscimos por impontualidade e à suspensão do fornecimento de água, além de outras sanções.

Art. 153. Na existência de débito vencido da LIGAÇÃO de água e/ou esgoto cadastrada pela CONCESSIONÁRIA, não se atenderá solicitação de quaisquer serviços sem que antes ocorra o pagamento do débito ou sua negociação.

Art. 154. Os débitos relativos ao abastecimento de água, coleta, afastamento, tratamento de esgoto e SERVIÇOS COMPLEMENTARES prestados pela CONCESSIONÁRIA, poderão ser parcelados conforme definido neste Regulamento.

Parágrafo Único - A data do vencimento de cada parcela será indicada na correspondente guia de recolhimento, ficando autorizado a CONCESSIONÁRIA a incluir o valor do parcelamento na fatura mensal de consumo de água e esgoto.

Art. 155. Poderá requerer parcelamento o USUÁRIO ou o seu representante legal, na forma da lei civil, devidamente comprovado.

Art. 156. A todo débito vencido, inscrito ou não em dívida ativa ou objeto de questionamento judicial, poderá ser concedido parcelamento a requerimento do USUÁRIO ou seu representante legal, em que as parcelas mensais e sucessivas, iguais ou não, deverão ser corrigidas mensalmente conforme a variação do IPC-A (Índice de Preços ao Consumidor Amplo).

§1º - Considera-se débito a soma do principal, dos juros, da multa de mora e demais acréscimos previstos neste Regulamento e na legislação vigente.

§2º - O número máximo de parcelas poderá ser em até 12 (doze vezes).

§3º - Caso haja parcelamento já realizado e em andamento, outro parcelamento será permitido somente após a quitação de pelo menos 80% do primeiro parcelamento.

Art. 157. O requerimento de parcelamento dos débitos, formulado pelo USUÁRIO ou seu representante legal, implica confissão irretratável do débito.

Art. 158. O requerimento de parcelamento deverá ser solicitado pelo titular da ligação, o qual deverá apresentar cópia simples dos seguintes documentos:

- I. Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
- II. Documento oficial com foto.

§2º - Para usufruir dos benefícios constantes deste Regulamento, o USUÁRIO, deverá comparecer ao atendimento presencial, ou mediante procurador legalmente constituído para esse fim por instrumento público ou particular.

§3º - Os débitos existentes em nome do USUÁRIO serão consolidados tendo por base a data da formalização do pedido de parcelamento.

Art. 159. O acordo para pagamento parcelado será considerado:

- I. Celebrado, para fins de encerramento das restrições impostas ao USUÁRIO, após a assinatura do termo de acordo e pagamento da primeira parcela;
- II. Rompido, com a falta de recolhimento, no prazo fixado, de qualquer das parcelas subsequentes à primeira.

§1º - Em se tratando de ação judicial questionando débito em aberto do USUÁRIO, o parcelamento somente produzirá efeitos, desde que prestadas as garantias legais, sendo que a execução somente terá seu curso suspenso, após assinado o termo de acordo, com o recolhimento da primeira parcela, ainda que o parcelamento tenha sido deferido antes da garantia processual.

§2º - Verificada a inadimplência de qualquer das parcelas por mais de 60 (sessenta) dias do seu vencimento, o parcelamento será cancelado e as parcelas remanescentes estarão consideradas vencidas, com consequente exigência do débito integral de forma antecipada.

Art. 160. O débito parcelado na forma do artigo anterior será corrigido monetariamente pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro que venha substituí-lo em caso de sua extinção, podendo ainda, ser substituído automaticamente, por outro índice, a critério da direção da CONCESSIONÁRIA.

Art. 161. Ocorrendo o rompimento do acordo, prosseguir-se-á, independentemente de notificação, na cobrança do débito remanescente, sujeitando-se o saldo devedor à atualização monetária na forma prevista neste Regulamento.

§1º - O rompimento do acordo acarretará, conforme o caso:

- I. A inscrição e ajuizamento de débito não inscrito na dívida ativa;
- II. O imediato prosseguimento na execução do débito inscrito e ajuizado.

§2º - Os débitos objetos de parcelamento, sem prejuízo das providências previstas nos incisos I e II do § 1º deste artigo, poderão ser objeto de um único reparcelamento, nas mesmas condições aqui definidos.

§3º - Os débitos existentes e que compuseram o total do acordo ficam suspensos até quitação final do avençado, devendo ser restabelecidos, devidamente corrigidos e acrescidos de juros, desde a sua origem, deduzindo-se deles os valores que foram pagos pelo USUÁRIO, rateado pela quantidade de débitos existentes, caso seja rompido o acordo.

## **CAPÍTULO III - DA SUSPENSÃO, INTERRUÇÃO E DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS**

### **Seção I - Da Suspensão ou Interrupção dos Serviços**

Art. 162. Independentemente da aplicação das sanções pecuniárias previstas neste Regulamento, e sem prejuízo das hipóteses previstas na legislação aplicável, no CONTRATO e nas normas da Agência Reguladora, a CONCESSIONÁRIA poderá suspender o fornecimento da água nos seguintes casos:

- I. Impontualidade no pagamento da fatura;
- II. Construção utilizando fontes de abastecimento de água sem regularização perante à CONCESSIONÁRIA;
- III. Remoção e ocupação de prédio sem regularização perante à CONCESSIONÁRIA;
- IV. Instalação de injetores ou bombas de sucção diretamente na rede ou ramal predial;
- V. Desvio de água para si ou terceiros;
- VI. Ligação clandestina;
- VII. Intervenção no ramal predial externo ou no cavalete, suas conexões e dispositivos, incluindo a instalação de qualquer dispositivo eliminador de ar ou similar;
- VIII. Imóveis abandonados;
- IX. Interconexões perigosas, suscetíveis de contaminarem as redes de distribuição e causarem danos à saúde de terceiros;
- X. Impedimento da leitura ou manutenção do hidrômetro após 3 tentativas, com a devida notificação do cliente;
- XI. Outras normas da AGÊNCIA REGULADORA.

§1º - No caso de suspensão do fornecimento de água, todos os custos para realização dos serviços serão às expensas do USUÁRIO.

§2º - Suspenso o fornecimento decorrente dos incisos IV, V, VI, IX, X o restabelecimento do abastecimento dependerá da padronização da ligação conforme normas da CONCESSIONÁRIA e após o pagamento dos custos para realização dos serviços.

§3º - Cessados os motivos que determinaram a suspensão ou satisfeitas as condições para a ligação, será restabelecido o fornecimento de água, mediante o pagamento do preço do serviço correspondente.

Art. 163. A suspensão do fornecimento de água será executada pela CONCESSIONÁRIA, diretamente ou através de empresa terceirizada, sendo que nos casos de violação do corte, serão aplicadas as sanções do Anexo III.

Parágrafo Único - No caso de corte por débitos pendentes, o prazo para religação começará a contar a partir da confirmação do recebimento do pagamento pela CONCESSIONÁRIA, em horário comercial.

Art. 164. A CONCESSIONÁRIA assegurará o serviço de fornecimento de água e de esgotamento sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, ressalvadas as disposições contidas no CONTRATO, na legislação aplicável e neste Regulamento.

Parágrafo Único - As interrupções programadas e emergências, para manutenção preventiva ou corretiva do sistema, não configuram descontinuidade dos SERVIÇOS.

Art. 165. A CONCESSIONÁRIA se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

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

Art. 166. No caso de interrupção do serviço com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, a CONCESSIONÁRIA deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo Único - O volume de água fornecido emergencialmente, nos termos do caput deste artigo, deverá ser medido, para fins de cobrança pela CONCESSIONÁRIA, respeitando a categoria do imóvel e as demais regras de faturamento e cobrança previstas no CONTRATO e neste Regulamento.

Art. 167. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

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

Parágrafo Único - Deve a CONCESSIONÁRIA, após a interrupção dos serviços, comunicar imediatamente o USUÁRIO dos motivos da referida interrupção, informando quais as providências necessárias para o religamento dos serviços, salvo na situação prevista no inciso VII deste artigo.

Art. 168. A CONCESSIONÁRIA, após aviso ao USUÁRIO com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- I. Por inadimplemento do USUÁRIO no pagamento das tarifas;
- II. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição, após 3 notificações; e
- III. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

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

§2º - O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível, servindo a fatura como documento hábil para tais comunicações, e contendo no mínimo: data de emissão do aviso, referência (s) da (s) fatura (s) em atraso e seu (s) valor (es) sem correção (no caso de inadimplemento), ou discriminação do motivo de impedimento de acesso ao hidrômetro (quando

for o caso).

§3º - Ao efetuar a suspensão dos serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão e, quando for o caso, indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência.

§4º - Quando a prestação dos serviços for suspensa pela CONCESSIONÁRIA, seja em razão de inadimplência, impedimento de acesso ao HIDRÔMETRO ou ainda por solicitação do USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA suspenderá a cobrança pela efetiva utilização dos SERVIÇOS até a solicitação de religação por parte do USUÁRIO.

§5º - Para fins de adimplemento do USUÁRIO considera-se a efetiva informação à CONCESSIONÁRIA, seja por compensação bancária ou apresentação do comprovante de pagamento, com emissão de protocolo de atendimento.

Art. 169. O USUÁRIO com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 170. Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o USUÁRIO poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 171. Fica vedada à CONCESSIONÁRIA a realização de CORTE DE FORNECIMENTO DE ÁGUA nas sextas-feiras ou em véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Art. 172. As ligações prediais poderão ser interrompidas nos casos de:

- I. Interdição judicial ou administrativa;
- II. Desapropriação de IMÓVEL para abertura de via pública;
- III. Incêndio ou demolição;
- IV. Fusão de ligações;
- V. Restabelecimento irregular de ligação;
- VI. Por solicitação do proprietário do IMÓVEL, desocupado, a qualquer tempo;
- VII. Suspensão do fornecimento por período superior a 180 (cento e oitenta) dias, por solicitação do USUÁRIO;
- VIII. Abandono do IMÓVEL por período superior a 180 (cento e oitenta) dias, sem a solicitação do proprietário para suspensão dos serviços.

Art.173. A Tarifa Básica Operacional – TBO será devida pelo USUÁRIO inclusive nos casos de interrupção dos serviços por inadimplência.

## **CAPÍTULO IV - DAS CONSTATAÇÕES, SANÇÕES E RECURSOS**

### **Seção I - Da Constatação**

Art. 174. Constatada transgressão às disposições deste Regulamento, a CONCESSIONÁRIA emitirá o AUTO DE INFRAÇÃO, no qual constará a síntese dos fatos e a infração cometida.

§1º - Uma via do AUTO DE INFRAÇÃO será entregue ao USUÁRIO mediante recibo, ou à pessoa, acima de 18 anos, que resida no IMÓVEL ou com ele tenha alguma relação, no ato da sua elaboração.

§2º - Recusando-se o USUÁRIO, ou a pessoa acima de 18 anos presente no imóvel, a receber o AUTO DE INFRAÇÃO, o funcionário da CONCESSIONÁRIA certificará no próprio termo do AUTO DE INFRAÇÃO.

§3º - Em última hipótese, o funcionária da CONCESSIONÁRIA anotará o fato com o testemunho de uma ou mais pessoas devidamente identificadas.

## Seção II - Das Sanções Pecuniárias

Art. 175. A inobservância das disposições deste Regulamento sujeita o infrator à notificação e imposição de penalidades, sendo elas sanções pecuniárias, suspensão do fornecimento de água, quando for o caso, e comunicação à autoridade policial quando a infração puder representar dano ao meio ambiente ou outro crime tipificado.

Art. 176. Considera-se infração passível de sanção pecuniária, à qual será imposta as multas abaixo, conforme disposto no Anexo III deste Regulamento:

I . **INFRAÇÃO GRAVE:** violação sujeita a multa de 100 a 120 vezes o valor da TBO da categoria do USUÁRIO.

II . **INFRAÇÃO MÉDIA:** violação sujeita a multa de 50 vezes o valor da TBO da categoria do USUÁRIO.

III . **INFRAÇÃO LEVE:** violação sujeita a multa de 25 vezes o valor da TBO da categoria do USUÁRIO.

§1º - Constatado nas infrações que houve apropriação indevida de água, os consumos suprimidos serão apurados com base no consumo médio dos três meses posteriores a regularização da ligação com hidrometria (medição), sendo considerado, para fins de cobrança da sanção pecuniária, o período retroativo a 12 meses, quando não identificada a data da ocorrência, aplicando-se a tarifa vigente, em uma única vez.

§2º - As despesas com a interrupção e o restabelecimento do fornecimento de água correrão por conta do USUÁRIO, sem prejuízo da cobrança dos débitos existentes.

§3º - Nas infrações onde não ocorra prejuízo à CONCESSIONÁRIA, antes da imposição da multa e sendo possível corrigir a irregularidade, será notificado o infrator para que regularize a situação, fixando-lhe prazo razoável, nunca superior a 30 (trinta) dias, após o qual, tomará as providências cabíveis, inclusive com a imposição de multa e execução dos serviços, se for o caso, às expensas do USUÁRIO infrator.

§4º - O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando o infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações em desacordo com as disposições deste Regulamento.

§5º - Cessados os motivos que determinaram a interrupção ou satisfeitas as condições para a ligação, será restabelecido o fornecimento de água, mediante o pagamento do preço do serviço correspondente.

§6º - Se o infrator cometer, simultaneamente, 02 (duas) ou mais infrações, ser-lhe-ão aplicadas, cumulativamente, as sanções a elas cominadas.

§7º - No caso de USUÁRIO reincidente, ainda que em relação a infrações distintas, dentro do período de 12 (doze) meses, a multa da última infração cometida será majorada em 100%.

## Seção III - Dos Recursos

Art. 177. Será assegurado ao USUÁRIO o direito de recorrer do AUTO DE INFRAÇÃO da CONCESSIONÁRIA no prazo de 10 (dez) dias, contados da notificada, ainda que tenha havido recusa em receber o documento.

Parágrafo Único – O recurso do USUÁRIO infrator será julgado em até 15 (quinze) dias úteis.

## **TÍTULO IV - PARTE ESPECIAL CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Seção I - Das Disposições Finais**

Art. 178. Constatado, a qualquer tempo, que o consumo está prestes a ultrapassar a capacidade de fornecimento do sistema público de abastecimento de água, devido a estiagens prolongadas ou reparos na rede ou em outra instalação do serviço de água, ou por qualquer motivo que ocasione insuficiência do abastecimento de água, a CONCESSIONÁRIA deve promover campanhas de conscientização do uso racional da água, a fim de manter atendidas as necessidades fundamentais de toda a população.

Art. 179. A preservação da qualidade de água e dos reservatórios particulares, após o hidrômetro, é da total responsabilidade do USUÁRIO.

Art. 180. Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento serão resolvidos pela AGÊNCIA REGULADORA, sempre considerando o que dispõe o CONTRATO e a legislação da aplicável, em especial as Normas de Referência da ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

Art. 181. A qualquer tempo, na forma do caput deste artigo, a CONCESSIONÁRIA editará ou revisará Normas Técnicas, seguindo Normas Técnicas brasileiras ou internacionais, e da AGÊNCIA REGULADORA.

Art. 182. Havendo contradição ou qualquer tipo de incompatibilidade na interpretação deste Regulamento, deverá prevalecer, hierarquicamente:

- I. Legislação vigente;
- II. Contrato de Concessão;
- III. Normas da ANA;
- IV. Resoluções da ARIS-MG.

### ANEXO I - MODELO DE AUTO DE INFRAÇÃO

Termo de ocorrência nº	Código	Data	OS. nº	Equipe
------------------------	--------	------	--------	--------

### IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO E DA ECONOMIA

Matrícula	Categoria	Nº de economias	Tipo da ligação	Situação da ligação
Nome do titular da matrícula			CPF	Reside no imóvel <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Endereço		Localização	Telefone	
Nome da pessoa que acompanhou a ocorrência		Relação com o titular da matrícula	CPF	

### IDENTIFICAÇÃO DO MEDIDOR E HISTÓRICO DE CONSUMO

Nº do HD	Local:	
Nº do lacre da ligação	Leitura do HD	Nº do lacre do INMETRO

### DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA

- 1) ( ) Adulterar ou manipular a ligação, o hidrômetro, os lacres ou a caixa de proteção instalada.
- 2) ( ) Efetuar ligações clandestinas na rede de abastecimento.
- 3) ( ) Lançar esgoto clandestinamente no sistema de coleta de esgoto, inclusive mediante caminhão limpa-fossa, ou fazer ligação clandestina no sistema de coleta de esgoto.
- 4) ( ) Violar a suspensão ou o cancelamento do serviço público (violação de corte)
- 5) ( ) Efetuar derivação de tubulações para coleta de esgoto de outro imóvel ou para outro imóvel ou economia sem a autorização da CONCESSIONÁRIA.
- 6) ( ) Utilizar dispositivo eliminador de ar ou equipamento similar nas ligações de água.
- 7) ( ) Conectar as instalações de esgotos sanitários e de lançamentos de resíduos industriais em rede de águas pluviais ou qualquer outro local inadequado, bem como lançar águas pluviais e de piscinas na rede de esgoto.
- 8) ( ) Lançar EFLUENTE INDUSTRIAL no coletor público de esgoto em desacordo com as disposições do Anexo II do Regulamento.
- 9) ( ) Lançar, de forma irregular, em aparelhos sanitários, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto.
- 10) ( ) Impedir a fiscalização, manutenção ou reparo, leitura ou troca do hidrômetro e da respectiva ligação pela CONCESSIONÁRIA, inclusive de hidrômetro instalado na fonte alternativa de água.
- 11) ( ) Manter as LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E/OU DE ESGOTO em desacordo com as disposições deste Regulamento e normas técnicas, incluindo as normas da CONCESSIONÁRIA.

- 12) ( ) Deixar de cumprir as determinações escritas da CONCESSIONÁRIA.
- 13) ( ) Recusar a se conectar às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ESGOTO, quando esta estiver disponível, inclusive se houver a utilização de fossa séptica ou outro sistema para esgotamento sanitário diverso da rede de coleta de esgoto da CONCESSIONÁRIA.
- 14) ( ) Recusar a se conectar às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA, quando esta estiver disponível, inclusive se houver a utilização de SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO.
- 15) ( ) Uso indevido de hidrante.
- 16) ( ) Não solicitar a LIGAÇÃO DEFINITIVA após o fim do prazo estabelecido na LIGAÇÃO DE OBRA (incluindo eventual solicitação da sua prorrogação).
- 17) ( ) Adulterar ou manipular o hidrômetro, lacres ou a caixa de proteção instalada na fonte alternativa de água.
- 18) ( ) Qualquer ação realizada com intuito de alterar a medição do consumo de água da fonte alternativa.
- 19) ( ) Não cessar a utilização de SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO após conectar-se às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA.
- 20) ( ) Não permitir, nas excepcionalidades cabíveis, quando houver SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO, a instalação de hidrômetro, bem como não proceder com a separação das instalações hidráulicas da rede pública de abastecimento de água.
- 21) ( ) Deixar de comunicar à CONCESSIONÁRIA acerca da falta de lacre, falta de hidrômetro ou da caixa de proteção, ou da adulteração destes equipamentos, inclusive se estiverem instalados na fonte alternativa de água.

Registro fotográfico  Sim  Não

Substituição do HD  Sim  Não

Número do novo HD

Medição inicial do HD instalado

Lacre da ligação

Lacre do Inmetro

Envio de HD para análise técnica  Sim  Não se aplica

Lacre da sacola de transporte do HD

Informação: O usuário poderá acompanhar a perícia técnica a ser realizada pelo laboratório responsável, inclusive por meio de assistente técnico.

Situação da ligação após a verificação da ocorrência

Observação: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## NOTIFICAÇÃO AO USUÁRIO

1. Foi verificada na fruição do serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, conforme apontado neste termo de ocorrência;
2. Assim, é instaurado o procedimento para averiguação da ocorrência, sendo facultada a apresentação de manifestação (defesa, rebatendo, justificando ou esclarecendo os fatos), no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento deste termo;
3. A manifestação deverá ser dirigida à Águas de Valadares, em via física, a ser entregue na loja de atendimento localizada na Rua Quintino Bocaiúva, 41 - Centro, Governador Valadares, ou ainda, poderá ser entregue por meio do seguinte endereço de e-mail: [cedoc.mg@aegea.com.br](mailto:cedoc.mg@aegea.com.br);
4. Apresentada a manifestação, a Águas de Valadares deliberará sobre a irregularidade indicada neste termo de ocorrência, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, sendo que, se confirmada a irregularidade, serão lançados na fatura de serviços, após a deliberação, os valores previstos no Regulamento por meio do endereço de e-mail.

Declaro ter recebido uma via do auto de infração das mãos do representante da Águas de Valadares \_\_\_\_\_, na data supracitada.

Declaro estar ciente de que a(s) infração(es) acarretarão penalidades, nos termos do Regulamento de Serviços da Concessão.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Usuário

Governador Valadares, \_\_ de \_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Emissor do Auto de Infração

**Obs: este documento deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, ficando uma em posse da CONCESSIONÁRIA e uma em posse do USUÁRIO.**

## ANEXO II - DOS LANÇAMENTOS PROIBIDOS

**Art. 1º.** É terminantemente proibido o lançamento de forma direta ou indireta à rede de esgotamento sanitário, de quaisquer dos seguintes produtos:

- I. Substâncias que, em razão de sua qualidade ou quantidade, sejam capazes de causar incêndio ou explosão, ou sejam nocivas de qualquer outra maneira na operação e manutenção dos sistemas de esgotos, como, por exemplo, gasolina, óleos, solventes, tintas, benzeno, naftalina ou qualquer outro sólido, líquido ou gás com as mesmas propriedades;
- II. Substâncias que, por si ou por interação com outros despejos, causem prejuízo público, risco à vida, à saúde pública ou prejudiquem a operação e manutenção dos sistemas de esgotos, bem como constitua um perigo para os empregados encarregados da prestação dos serviços;
- III. Substâncias tóxicas em quantidades que interfiram em processos biológicos de tratamento de esgotos, suas instalações ou aos empregados encarregados da prestação desses serviços;
- IV. Águas residuárias corrosivas, resíduos radioativos capazes de causar danos ou prejudicar as redes de esgotamento sanitário ou os interceptores ou equipamentos ou instalações civis ou os empregados encarregados da prestação desses serviços;
- V. Materiais que causem obstrução na rede coletora ou outra interferência com a própria operação do sistema de esgotos, como, por exemplo, cinzas, areia, metais, vidro, madeira, pano, lixo, asfalto, cera, estopa, restos de animais, vísceras e outros materiais análogos, sejam inteiros ou triturados;
- VI. Líquidos que contenham produtos suscetíveis de precipitar ou depositar na rede coletora ou de reagir com as águas desta, produzindo substâncias compreendidas em qualquer dos itens do presente artigo.

**Art. 2º.** Os valores limites dos parâmetros básicos dos efluentes líquidos sanitários ou industriais para serem lançados no sistema coletor público de esgoto sanitário, dotado ou não de tratamento, devem obedecer ao disposto nas legislações federal, estadual e municipal em vigor, tendo em vista a compatibilização desses efluentes com as características do sistema coletor, do processo de tratamento e/ou do corpo receptor.

**Art. 3º.** Os efluentes líquidos industriais somente poderão ser lançados, direta ou indiretamente, no sistema coletor público (rede coletora de esgoto, coletores tronco, interceptores, emissários e órgãos acessórios), desde que obedeçam às condições e padrões estabelecidos neste artigo, resguardadas outras exigências estabelecidas:

- I. O efluente não poderá causar ou possuir potencial tóxico ao sistema de tratamento e/ou do corpo receptor;
- II. Condições de lançamento de efluente no sistema coletor público:
- III. Ausência de solventes, gasolina, óleos leves e substâncias explosivas ou inflamáveis em

geral;

- a) Ausência de despejos que causem ou possam causar obstruções nas canalizações ou qualquer interferência na operação do sistema de esgoto;
- b) Ausência de qualquer substância em concentrações potencialmente tóxicas a processos biológicos de tratamento de esgotos;
- c) Regime de lançamento contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia, com vazão máxima de até 1,5 a vazão média diária;
- d) Ausência de águas pluviais e de refrigeração em qualquer quantidade;
- e) Concentrações máximas dos seguintes elementos ou conjuntos de elementos:

Parâmetros	Unidade	*Valores Máximos
<b>Grupo I</b>		
Temperatura	(°C)	<40
pH	----	6 - 10
DQO	----	----
DBO <sub>5,20</sub>	----	350
Óleos e Graxas – óleos minerais	mg/L	100
Óleos e Graxas – óleos vegetais e gorduras	mg/L	100
Sólidos em suspensão	mg/L	300
SSD, em teste de 1 (uma) hora em “cone imhoff”	ml/L	20
Diâmetro Máximo de Partículas	cm	1,5
<b>Grupo II</b>		
Substâncias Radioativas	N.A.	N.A.
Substâncias Aderentes	N.A.	N.A.
Substâncias Tóxicas	N.A.	N.A.
Substâncias Inflamáveis	N.A.	N.A.
Cloro Ativo	N.A.	N.A.
<b>Grupo III</b>		
Sais Dissolvidos (inclusive Cloretos)	mg/L	15.000
Cianetos	mg/L	0,2
Cloretos	mg/L	10.000
Sulfatos	mg/L	1.000
Sulfetos	mg/L	1
Fosfatos	mg/L	15
Fluoretos	mg/L	10
<b>Grupo IV</b>		
Metais Pesados (somatório)	mg/L	5
Arsênio	mg/L	1,5

Parâmetros	Unidade	*Valores Máximos
Cádmio Total	mg/L	0,1
Chumbo	mg/L	1,5
Cobalto	mg/L	1
Cobre	mg/L	1,5
Cromo Total	mg/L	5
Cromo Trivalente	mg/L	2
Cromo Hexavalente	mg/L	0,5
Estanho Total	mg/L	4
Mercurio Total	mg/L	0,01
Ferro Solúvel	mg/L	15
Níquel Total	mg/L	2
Prata Total	mg/L	1,5
Selênio Total	mg/L	1,5
Zinco Total	mg/L	5
<b>Grupo V</b>		
Fenóis	mg/L	5
Detergentes	mg/L	10
Surfactantes (MBAS)	mg/L	5

---- = Não se aplica.

N.A. = Não admissível

Grupo I = Padrões para Proteção e Ordenação do Uso de Redes Coletoras

Grupo II = Características Gerais Não-Aceitáveis

Grupo III = Limitações de Teores de Íons Salinos Grupo IV = Teores de Metais

Grupo V = Restrições Diversas (Exceto pH)

**§ 1º** Além das condições acima estabelecidas, os efluentes a serem lançados no coletor público deverão ter os seguintes limites máximos:

- I. Sólidos Totais: 1.200 mg/L
- II. Nitrogênio Total: 90 mg/L
- III. Fósforo Total: 20 mg/L

**§ 2º** Desde que não seja comprometido o funcionamento do sistema de esgotos, a CONCESSIONÁRIA responsável pela sua operação poderá, em casos específicos, admitir a alteração dos valores fixados neste artigo.

**§ 3º** Se a concentração de qualquer elemento ou substância vier atingir valores prejudiciais ao bom funcionamento do sistema de esgoto, a CONCESSIONÁRIA poderá, em casos específicos, reduzir os limites fixados neste artigo, bem como estabelecer concentrações máximas de outras substâncias potencialmente prejudiciais.

**§ 4º** Se o lançamento dos efluentes ocorrer em sistema de esgoto desprovido de tratamento com capacidade e de tipos adequados, serão aplicáveis os padrões de lançamento previstos no art. 34, da Resolução CONAMA n. 357/2005 e art. 14 da Deliberação CECA/MS n. 003/97 e alterações posteriores, sem prejuízo das demais disposições estabelecidas neste Regulamento.

**§ 5º** Os efluentes líquidos a serem lançados no sistema público de coleta de esgotos estão sujeitos a tratamento que os enquadrem nos padrões estabelecidos neste artigo.

**§ 6º** O lodo proveniente de qualquer sistema de tratamento, inclusive aqueles provenientes de fossas, deverá ter sua destinação final aprovada pela CONCESSIONÁRIA, sendo vedada sua disposição no sistema coletor público.

**Art. 4º** Com objetivo de comprovar que o lançamento de águas residuárias domésticas e/ou industriais na rede coletora se encontra dentro dos limites estabelecidos por este regulamento e pela legislação ambiental, a CONCESSIONÁRIA poderá realizar análises dos parâmetros conforme procedimentos estabelecidos nas normas específicas.

**Art. 5º** O lançamento dos efluentes de águas residuárias domésticas ou líquidos industriais no sistema coletor público deverá ser feito através de ligação única, sempre por gravidade e, se houver necessidade de recalque, os efluentes deverão ser lançados em caixa de quebra-pressão da qual partirão por gravidade para a rede coletora.

**§ 1º** A critério da CONCESSIONÁRIA, a água residuária doméstica ou industrial com os parâmetros Sólidos em Suspensão, DB05,20 e DQO acima do estabelecido neste Regulamento poderá ser aceito desde que o sistema de tratamento suporte e seja cobrado uma tarifa adicional equivalente à carga orgânica detectada.

**§ 2º** A critério da CONCESSIONÁRIA, a água residuária doméstica ou industrial poderá conter águas de refrigeração desde que o sistema coletor e de tratamento suportem e seja cobrado uma tarifa adicional equivalente à vazão adicionada.

**Art. 6º** Sem prejuízo das sanções e responsabilidades a que estiver sujeito, qualquer lançamento na rede pública de águas residuárias domésticas ou industriais em desacordo com as características já definidas, levará a CONCESSIONÁRIA, após autorizada pela AGÊNCIA REGULADORA, a adotar as providências cabíveis, que poderão resultar em:

- I. Proibição do lançamento quando se tratar de materiais não corrigíveis através de tratamento prévio;
- II. Exigir um tratamento prévio que dê como resultado concentrações dentro dos limites tolerados;
- III. Impor à vigilância, uma comprovação sistemática das quantidades e proporções do lançamento.

#### **DAS INSTALAÇÕES DE PRÉ-TRATAMENTO**

**Art. 7º** Quando a CONCESSIONÁRIA exigir determinada instalação de pré-tratamento dos

lançamentos, o USUÁRIO deverá apresentar o projeto para análise e aprovação prévia, sem que se possa alterar posteriormente as especificações ali estabelecidas, salvo com anuência expressa da CONCESSIONÁRIA.

**Art. 8º** O USUÁRIO fica obrigado a construir, utilizar e manter por sua conta todas aquelas instalações de pré-tratamento que sejam necessárias.

**Art. 9º** As indústrias, independentemente de sua atividade, que estiverem autorizadas para fazer lançamentos, mesmo aquelas que realizarem pré-tratamento, deverão instalar uma grade de 50 mm antes do lançamento à rede de esgotos.

**Art. 10.** Os despejos provenientes de postos de gasolina ou garagens, onde existirem serviços de lubrificações e lavagens de veículos, deverão passar em CAIXA RETENTORA DE AREIA E ÓLEO e CAIXA SEPARADORA DE ÁGUA E ÓLEO antes de serem lançados nas instalações de esgoto.

**ANEXO III - TABELA DE SANÇÕES PECUNIÁRIAS**

INFRAÇÕES GRAVES		
Violações	Especificação das Violações	Valor da Multa (TBOs da categoria do usuário)
Art. 9º, I	1. Adulterar ou manipular a ligação, o hidrômetro, os lacres ou a caixa de proteção instalada.	100
Art. 9º, II	2. Efetuar ligações clandestinas na rede de abastecimento de água.	120
Art. 9º, III	3. Lançar esgoto clandestinamente no sistema de coleta de esgoto, inclusive mediante caminhão limpa-fossa, ou fazer ligação clandestina no sistema de coleta de esgoto.	120
Art. 9º, IV	4. Violar a suspensão ou o cancelamento do serviço público (violação de corte).	100
Art. 9º, XV	5. Uso indevido de hidrante.	100
Art. 9º, XVII	6. Adulterar ou manipular o hidrômetro, lacres ou a caixa de proteção instalada na fonte alternativa de água.	100
Art. 9º, XVIII	7. Qualquer ação realizada com intuito de alterar a medição do consumo de água da fonte alternativa.	100
INFRAÇÕES MÉDIAS		
Violações	Especificação das Violações	Valor da Multa (TBOs da categoria do usuário)
Art. 9º, VII	8. Conectar as instalações de esgotos sanitários e de lançamentos de resíduos industriais em rede de águas pluviais ou qualquer outro local inadequado, bem como lançar águas pluviais e de piscinas na rede de esgoto.	50
Art. 9º, VIII	9. Lançar EFLUENTE INDUSTRIAL no coletor público de esgoto em desacordo com as disposições do Anexo II deste Regulamento.	50
Art. 9º, IX	10. Lançar, de forma irregular, em aparelhos sanitários, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto.	50

Art. 9º, VI	11. Utilizar dispositivo eliminador de ar ou equipamento similar nas ligações de água.	50
Art. 9º, XI	12. Manter as LIGAÇÕES INTERNAS DE ÁGUA E/OU DE ESGOTO em desacordo com as disposições deste Regulamento e normas técnicas, incluindo as normas da CONCESSIONÁRIA.	50
Art. 9º, XIII	13. Recusar a se conectar às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ESGOTO, quando esta estiver disponível, inclusive se houver a utilização de fossa séptica ou outro sistema para esgotamento sanitário diverso da rede de coleta de esgoto da CONCESSIONÁRIA.	50
Art. 9º, XIV	14. Recusar a se conectar às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA, quando esta estiver disponível, inclusive se houver a utilização de SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO.	50
Art. 9º, XIX	14. Não cessar a utilização de SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO após conectar-se às LIGAÇÕES EXTERNAS DE ÁGUA.	50
Art. 9º, XX	15. Não permitir, nas excepcionalidades cabíveis, quando houver SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO, a instalação de hidrômetro, bem como não proceder com a separação das instalações hidráulicas da rede pública de abastecimento de água.	50
Art. 9º, XVI	15. Não solicitar a LIGAÇÃO DEFINITIVA após o fim do prazo estabelecido na LIGAÇÃO DE OBRA (incluindo eventual solicitação da sua prorrogação).	50
Art. 9º, X	16. Impedir ou dificultar a fiscalização, manutenção ou reparo, leitura ou troca do hidrômetro e da respectiva ligação pela CONCESSIONÁRIA, inclusive de hidrômetro instalado na fonte alternativa de água.	50
<b>INFRAÇÕES LEVES</b>		
<b>Violações</b>	<b>Especificação das Violações</b>	<b>Valor da Multa (TBOs da categoria do usuário)</b>
Art. 9º, V	17. Efetuar derivação de tubulações para coleta de esgoto de outro imóvel ou para outro imóvel ou economia sem a autorização da CONCESSIONÁRIA.	25
Art. 9º, XII	18. Deixar de cumprir as determinações escritas da CONCESSIONÁRIA.	25
Art. 9º, XXI	19. Deixar de comunicar à CONCESSIONÁRIA acerca da falta de lacre, falta de hidrômetro ou da caixa de proteção, ou da adulteração destes equipamentos, inclusive se estiverem instalados na fonte alternativa de água.	25

**ANEXO IV - TABELA DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES OU OUTROS PREÇOS PÚBLICOS**

Descrição	Prazos para Execução	Valor
Vistoria ou orientação – Ligação de Água (Sede)	5 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Ligação de Água - Sede	10 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Vistoria ou orientação – Ligação de Água (Distrito)	7 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Ligação de Água - Distrito	15 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Vistoria ou orientação – Ligação de Esgoto (Sede)	5 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Ligação de Esgoto – Sede	10 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Vistoria ou orientação – Ligação de Esgoto (Distrito)	15 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Ligação de Esgoto – Distrito	15 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Substituição de Registro	3 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Substituição de Hidrômetro	15 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Mudança de Ligação de Água	20 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG

Descrição	Prazos para Execução	Valor
Mudança de Ligação de Esgoto	30 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Suspensão de Fornecimento de Água (“Corte a pedido”, ou “Consumo final”)	3 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Religação de Fornecimento de Água (cavalete)	2 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Religação de Fornecimento de Água (ramal)	2 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Religação – Corte Indevido	8 horas	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Limpeza de Caixa Séptica (por m <sup>3</sup> )	10 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Limpeza de Caixa de Gordura (por m <sup>3</sup> )	10 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Aferição de Hidrômetro	60 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Aviso de Débito	1ª fatura após o vencimento	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Extrato (2ª via)	No ato da solicitação	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Alteração Cadastral	No ato da solicitação	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Caminhão Pipa - Água Tratada 10m <sup>3</sup> (Sede)	3 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG

Descrição	Prazos para Execução	Valor
Caminhão Pipa - Água Tratada 10m <sup>3</sup> (Distrito)	5 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Caminhão Pipa Água Tratada 12m <sup>3</sup> (Sede)	3 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Caminhão Pipa Água Tratada 12m <sup>3</sup> (Distrito)	5 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Viabilidade Técnica para Novos Empreendimentos (de acordo com o manual específico)	30 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Análise para Aprovação de Projetos para Novos Empreendimentos (de acordo com o manual específico)	60 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG
Vistorias parciais e final para novos empreendimentos (de acordo com manual específico)	15 dias úteis	Pendente de homologação pela ARIS-MG