

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 003, DE 07 de OUTUBRO DE 2010.

Estabelece as condições gerais da prestação e da utilização de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG.

O Diretor-Geral da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG, no uso de suas atribuições, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada, tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, no Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, na Lei nº 18.309, de 03 de agosto de 2009 e no Decreto nº 45.226, de 1º de dezembro de 2009 e considerando que:

o relacionamento entre o prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e os usuários deve ser fruto de disciplinamento e contínuo aprimoramento; e

as contribuições recebidas na Audiência Pública nº002/2010, realizada entre os dias 26 de Abril e 26 de maio de 2010, foram analisadas visando ao aperfeiçoamento das Condições Gerais da Prestação e da Utilização de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, resolve:

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º Estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e que se aplicam aos prestadores de serviços submetidos à regulação da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG e aos seus usuários.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS E DAS OBRIGAÇÕES

Art. 2º Compete ao prestador de serviços o planejamento, a construção, a operação e a manutenção das instalações tendo em vista o cumprimento dos planos municipais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, visando propiciar à população o acesso a ambos os serviços e a melhoria das condições ambientais e de saúde pública, bem como efetuar o faturamento e a cobrança pelos serviços efetivamente prestados.

Parágrafo único. O prestador de serviços observará os contratos de programa ou de concessão, bem como os convênios e as permissões e quando os serviços forem prestados por órgão municipal ou serviço autônomo, as determinações administrativas pertinentes.

Art. 3º Aos usuários cabe cuidar de suas próprias instalações e utilizá-las de forma a não prejudicar o uso por terceiros ou causar danos à saúde pública e ao meio ambiente, habilitando-se a manter a conexão aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para obter a prestação na quantidade, qualidade, segurança e regularidade requeridas, obedecidas a legislação e as normas regulatórias.

Parágrafo único. Os usuários permitirão o levantamento do uso e honrarão os compromissos financeiros dele derivados.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

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

I- abastecimento de água: processo que possibilita ao usuário o acesso a água potável ou tratada, através de sistema público ou de outras soluções como fontes, poços comunitários e caminhões-tanque;

II- aferição de hidrômetro: processo que consiste em verificar o uso de água registrado por hidrômetro, com a finalidade de aferir a exatidão da medição, considerada a margem de erro definida em regulamento do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO;

III- água bruta: água em seu estado natural, antes de passar por processo de tratamento;

IV- água potável: água para consumo humano cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam ao padrão de potabilidade definido pelo órgão competente e que não ofereça riscos à saúde;

V- água pluvial: água proveniente de precipitação atmosférica;

VI- água tratada: água que foi submetida ao tratamento físico, químico ou biológico com a finalidade de torná-la apropriada para determinado fim;

VII- atualidade: modernidade dos equipamentos, das instalações e das técnicas, inclusive as de manutenção e conservação, por meio da absorção de novas tecnologias, especialmente aquelas que tragam benefícios diretos para os usuários;

~~VIII- cadastro de usuários: conjunto de registros atualizados do prestador de serviços para fins de medição, faturamento e cobrança pelos serviços provisionados, bem como para apoio ao planejamento e ao controle operacionais; (Revogado pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)~~

IX- caixa de ligação ou poço luminal: dispositivo ligado ao ramal predial de esgotamento sanitário, situado, sempre que possível na calçada, destinado a realizar a coleta de esgoto e a possibilitar a inspeção e a desobstrução do ramal predial de esgoto;

X- calendário de leitura: datas fixadas antecipadamente para a realização da leitura dos hidrômetros;

XI- casos fortuitos: eventos da natureza que, por sua imprevisibilidade e inevitabilidade, dão origem, para o prestador de serviços, a obstáculo irremovível para o cumprimento das

obrigações pactuadas com o poder concedente ou determinadas pelo Poder Público Municipal nos casos de prestação por serviço autônomo e departamento;

XII- cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro;

XIII- ciclo de faturamento: período compreendido entre a data da leitura do hidrômetro e a data de vencimento da consequente fatura;

XIV- conta ou fatura: documento que apresenta o valor total a ser pago pelo usuário incluindo multa, juros e atualização monetária, que discrimina o valor referente a cada um dos serviços prestados, inclusive aqueles diretamente ligados a eles;

XV- continuidade: prestação de serviço de forma contínua e ininterrupta, exceto nas situações previstas em lei e em normas de regulação;

XVI- contrato de adesão: instrumento padronizado definido em resolução específica, contendo conjunto de cláusulas que rege a prestação dos serviços públicos de

abastecimento de água e de esgotamento sanitário que não pode ser modificado pelo prestador de serviços ou pelos usuários;

XVII- contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário: instrumento que define as características técnicas e as condições comerciais da prestação dos serviços, acordado entre o prestador de serviços e os usuários;

XVIII- controlador de uso: segmento de tubulação com seção reduzida instalado no cavalete, em substituição ao hidrômetro, destinado a limitar o volume de água fornecido por uma ligação;

XIX- cortesia: atendimento respeitoso, polido e em tempo hábil aos usuários e não usuários dos serviços, bem como a observância da obrigação de prestar informações, tomar providências e analisar e responder às postulações recebidas;

XX- despejo doméstico: resíduo líquido com característica tipicamente residencial, proveniente do uso da água para fins sanitários;

XXI- despejo não doméstico: resíduo líquido resultante de atividades industriais, comerciais ou de prestação de serviços, com características físico-químicas próprias a cada atividade;

XXII- eficiência: prestação dos serviços, de acordo com as normas técnicas aplicáveis e padrões satisfatórios, de forma a assegurar, qualitativa e quantitativamente, o cumprimento de objetivos e metas, com obtenção de máximo rendimento no uso dos recursos utilizados;

XXIII- esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, que envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final de despejos;

XXIV- estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados a conduzir água ou esgoto de um nível inferior para um superior;

XXV- faturamento por disponibilidade: valor a ser cobrado pelo prestador de serviços decorrente do fato de estar colocada à disposição de uma unidade usuária certa capacidade de

prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sempre que o uso efetivo for inferior a um determinado volume;

XXVI- força maior: evento humano imprevisível ou inevitável que cria, para o prestador de serviços, obstáculo intransponível na execução dos serviços,

constituindo ato superveniente que impede o cumprimento das obrigações pactuadas;

XXVII- generalidade: prestação não discriminatória dos serviços a todo e qualquer solicitante, nos termos da legislação e de acordo com a regulação;

XXVIII- hidrante: aparelho instalado na rede distribuidora e destinado a prover água para o combate a incêndio e serviços auxiliares do prestador de serviços;

XXIX- hidrômetro: aparelho que realiza a medição do volume de água que por ele flui;

XXX- hidrômetro individual: aparelho que realiza a medição do volume de água que flui para uma unidade usuária quando houver medição realizada por hidrômetro principal;

XXXI- hidrômetro principal: aparelho que realiza a medição do volume de água que flui do sistema do prestador de serviços para um conjunto de unidades usuárias que contam com hidrômetros individuais;

XXXII- instalação predial de água: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos situados após o ramal predial de água, de propriedade de uma unidade usuária;

XXXIII- instalação predial de água de unidades usuárias dotadas de medição individualizada: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos, de propriedade das unidades usuárias, localizados após o hidrômetro principal e que o ligam aos hidrômetros individuais;

XXXIV- instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e peças especiais de propriedade de uma unidade usuária;

XXXV- lacre: material utilizado para garantir a inviolabilidade do hidrômetro e de suas ligações ao padrão;

XXXVI- ligação clandestina: conexão de instalação predial ao sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário executada sem o conhecimento do prestador de serviços;

XXXVII- ligação de água: conexão do ramal predial de água ao sistema público de abastecimento de água;

XXXVIII- ligação de esgoto: conexão do ramal predial de esgoto ao sistema público de esgotamento sanitário;

XXXIX- ligação temporária: ligação de água ou esgoto a ser utilizada em caráter transitório;

XL- margem de erro: diferença admissível em relação a um determinado valor;

XLI- modicidade das tarifas: qualidade distintiva das tarifas, decorrente da adequada gestão dos custos da prestação dos serviços.

XLII- padrão de ligação: conjunto constituído do cavalete, do registro e do dispositivo de controle ou de medição do uso de água;

XLIII- pauta tarifária: relação das diversas tarifas a serem aplicadas segundo o volume e a natureza do uso;

XLIV- período de uso: intervalo de tempo compreendido entre duas leituras ou duas estimativas de uso consecutivas;

XLV- prestador de serviços: empresa ou consórcio de empresas, departamentos municipais, serviços autônomos ou consórcio público que prestem os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário por delegação, quando for o caso;

XLVI- ramal predial de serviço de abastecimento de água: conjunto de tubulações e equipamentos especiais situado entre o sistema público de abastecimento de água e a instalação predial de água, incluindo o padrão de ligação;

XLVII- ramal predial de serviço de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações e equipamentos especiais situado entre o sistema público de esgotamento sanitário e a instalação predial de esgoto, incluindo a caixa de ligação;

XLVIII- registro: aparelho destinado a interromper o fluxo de água em uma tubulação;

XLIX- regularidade: prestação contínua do serviço e com estrita observância do disposto nas normas;

L- religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços com o objetivo de restabelecer a prestação de serviços a uma unidade usuária;

LI- reservatório ou caixa d'água: ponto de acumulação de água do sistema público de abastecimento de água ou de uma unidade usuária;

LII- segurança: utilização de todas as medidas possíveis para a preservação da vida humana, por meio da prevenção, da redução ou do afastamento de riscos para os usuários e não usuários;

LIII- serviço não tarifado: serviço executado para o usuário e a seu pedido e não contemplado na pauta tarifária;

LIV- sistema de esgotamento sanitário estático: sistema de tratamento de esgoto com características domésticas, para uma ou mais unidades usuárias, construído de forma a assegurar a adequada disposição final dos dejetos, e que requeira limpezas regulares;

LV- sistema público de abastecimento de água: conjunto de instalações e equipamentos que têm por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água;

LVI- sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de instalações e equipamentos que têm por finalidade coletar, transportar, tratar e dar destino final ao esgoto;

LVII- tarifa de água: valor aplicável ao volume de água fornecido, de acordo com faixas e categorias de uso;

LVIII- tarifa de esgoto - valor aplicável ao volume de esgoto sanitário coletado, de acordo com faixas e categorias de uso;

LIX- unidade usuária ou economia: imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente ou conjunto de imóveis perfeitamente identificável ou em situação passível de

comprovação ou áreas de uso comum de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário, que, de forma isolada ou agrupada, utiliza os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário através de ligações únicas;

LX- uso atípico: medição do volume de água utilizado por uma unidade usuária que ultrapassa em 30% (trinta por cento) a média das 6 (seis) últimas medições corretamente levantadas;

LXI- uso de água: volume de água utilizado por uma unidade usuária, provido por prestador de serviços ou por fonte própria;

LXII- uso estimado: volume atribuído à utilização de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário por uma unidade usuária quando não houver sido realizada medição e tenha sido processado cálculo em função de histórico de uso;

LXIII- uso faturado: volume de água, medido ou estimado, que, multiplicado por tarifa específica, dá origem ao valor da fatura;

LXIV- uso medido: volume de utilização de serviços de abastecimento de água por uma unidade usuária, levantado por meio da diferença entre medições consecutivas do hidrômetro;

LXV- uso médio: média dos volumes de utilização de serviços de abastecimento de água por uma unidade usuária em determinados períodos de uso; e

LXVI- usuário: pessoa física ou jurídica que é proprietária, locatária ou ocupante do imóvel que utiliza, isolada ou conjuntamente, os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário providos pelo prestador de serviços.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 5º O prestador de serviços buscará a integralidade na sua atuação, com vistas a maximizar a eficácia e os resultados de suas ações, resguardando o direito dos usuários a receber prestação adequada, e cumprirá as obrigações contraídas com o Poder Público Municipal, respeitada a legislação, a regulamentação e a regulação.

Art. 6º A prestação dos serviços será feita de modo a contribuir para a saúde pública e proteção do meio ambiente, de forma articulada com as políticas públicas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação e de combate e erradicação da pobreza.

Art. 7º O prestador de serviços adotará as metas progressivas fixadas pela autoridade ambiental competente para a qualidade dos efluentes de unidades de tratamento de esgoto sanitário, de forma que atendam aos padrões das classes dos corpos hídricos em que forem lançados, a partir dos níveis presentes de tratamento e considerando a capacidade de pagamento das populações e usuários envolvidos.

Art. 8º O prestador de serviços adotará métodos, técnicas e processos consoantes com as peculiaridades das áreas onde atuam, utilizando tecnologias apropriadas e prestando serviços qualitativamente adequados, visando à obtenção de resultados quantitativos e soluções graduais e progressivas que considerem a capacidade de pagamento dos usuários, bem como buscará a integração de sua atuação à gestão eficiente dos recursos hídricos.

Art. 9º O prestador de serviços é responsável pela adequada prestação de serviços a todos os usuários, o que compreende a regularidade, a generalidade, a continuidade, a eficiência, a segurança, a atualidade, a modicidade das tarifas, a cortesia no relacionamento com os usuários e o fornecimento de informações que possibilitem a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos arts. 15, 95, 113, 114 e 163 desta Resolução.

§ 2º O prestador de serviços deverá elaborar e apresentar à ARSAE-MG, para homologação, planos de emergência e de contingência para os casos de paralisações do fornecimento, decorrentes de casos fortuitos ou força maior, com o intuito de minimizar o problema.

§ 3º O plano de emergência e contingência deverá garantir o abastecimento a serviços essenciais, definidos no parágrafo único do art. 96, quando o tempo de paralisação for superior a 12 horas.

Art. 10. O prestador de serviços, com vistas a possibilitar o controle social das suas atividades, divulgará, anualmente, por município ou conjunto de municípios atendidos, os programas implementados de expansão e de melhoria da qualidade dos serviços.

Art. 11. A construção dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a ligação de unidades usuárias e a instalação de equipamentos de medição serão efetuadas pelo prestador de serviços ou por terceiros, por ele devidamente autorizados, sem prejuízo do disposto em legislação e em normas municipais.

Art. 12. O prestador de serviços instalará os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e seus acessórios preferencialmente em áreas urbanas de uso comum, reconhecidas ou determinadas pelas municipalidades.

Art. 13. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários, dentre outros, o direito a receber ressarcimentos por danos que porventura lhes sejam causados.

§ 1º O procedimento de apuração dos danos, inclusive quando houver emissão de laudo pericial, deverá ser concluído em até 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário.

§ 2º O ressarcimento do valor, com atualização monetária, pro rata tempore, utilizando-se as Taxas Referenciais do Banco Central do Brasil - TR do dia da solicitação e aniversários posteriores, deverá ser feito no prazo de 10 (dez) dias a contar da conclusão do procedimento de apuração e poderá ocorrer mediante compensação na próxima fatura.

§ 3º O ônus da comprovação da ocorrência ou não de danos é do prestador de serviços.

Art. 14. O prestador de serviços executará, de forma constante, a conservação e a manutenção dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, mantendo-os em bom estado de operação e de segurança operacional, e cuidará, especialmente, da integridade dos bens e instalações afetos à concessão, obedecendo, para tanto, as recomendações emitidas pela fiscalização da ARSAE-MG.

§ 1º Na execução das ações previstas no caput, o prestador de serviços deverá evitar, primordialmente, os vazamentos, com a finalidade de prevenir a ocorrência de contaminação do meio ambiente e de perdas no sistema público de abastecimento de água.

§ 2º O prestador de serviços adotará medidas de prevenção de acidentes, bem como atuará no sentido de evitar a entrada de pessoas em áreas de risco existentes nos sistemas, inclusive por meio de adequada disposição de sinalização e de avisos de advertência.

Art. 15. O prestador de serviços deverá realizar inspeção sanitária e análises específicas nos reservatórios de distribuição e acumulação no mínimo a cada 3 (três) meses, para identificar a necessidade de limpeza e desinfecção.

Parágrafo único. A limpeza dos reservatórios será realizada imediatamente após identificada a sua necessidade e será registrada em documento específico.

Art. 16. O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, condições comprovadas através de documento hábil a ser apresentado quando das fiscalizações realizadas pela ARSAE-MG.

Parágrafo único. O prestador de serviços é responsável pela capacitação e a atualização técnicas periódicas do quadro de pessoal próprio envolvido diretamente na prestação dos serviços, bem como pela exigência de que o pessoal terceirizado seja submetido a semelhantes processos de treinamento.

Art. 17. O prestador de serviços deverá utilizar meios eficazes de medição da totalidade dos volumes de água tratada produzida e de esgoto recebido para tratamento.

Parágrafo único. Quando utilizar meios estimativos de quantificação das vazões, o prestador de serviços deverá efetuar medições a cada intervalo de 6 (seis) horas e registrá-las em relatório específico.

Art. 18. O prestador de serviços elaborará e colocará à disposição dos usuários, manual de prestação de serviços e o submeterá, com anterioridade, à homologação da ARSAE-MG.

Art. 19. O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

Parágrafo único. As medidas destinadas a promover melhorias, substituição e modificação dos sistemas em caso de emergências, deverão estar descritas em plano específico, previamente homologado pela ARSAE-MG, conforme previsto no § 2º do art. 9º.

Art. 20. Enquanto for responsável pelos serviços, o prestador deverá manter, de forma organizada e atualizada, as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sendo obrigatórios:

I – registro das datas de realização das aferições periódicas nos medidores de uso;

II – cadastro por unidade usuária, de acordo com os termos do art. 45;

III – cadastro contendo localização de redes, equipamentos, modificações e desativações;

IV – registros atualizados sobre as condições de operação das instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; e

V – registro de paralisações, contendo o motivo e as providências adotadas para a reativação.

Art. 21. O prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário adotará os padrões e indicadores de qualidade fixados em resolução específica.

Parágrafo único. O prestador de serviços se obriga a controlar, rotineiramente, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída com a finalidade de mantê-las nos níveis definidos em resolução específica.

Art. 22. O prestador de serviços desempenhará suas obrigações segundo padrões de custo e de eficiência fixados pela ARSAE-MG em resoluções específicas.

Art. 23. O prestador de serviços enviará à ARSAE-MG para aprovação, a cada quatro anos, Plano de Exploração dos Serviços para o próximo quadriênio, definindo a estratégia de operação, a previsão de expansão dos serviços e a origem dos recursos para a realização dos investimentos.

§ 1º O Plano será enviado até o último dia útil do mês de abril do ano anterior ao quadriênio de referência.

§ 2º O Plano de Exploração dos Serviços poderá ser elaborado para regiões específicas ou conjunto de municípios após solicitação e justificativa do prestador de serviços, submetida à aprovação da ARSAE-MG.

§ 3º O prestador de serviços poderá solicitar à ARSAE-MG mudanças e ajustes no Plano de Exploração dos Serviços, quando se mostrar necessário, ou visando a sua adaptação à evolução da operação dos sistemas e tendências de crescimento físico e demográfico, promovendo-os após a aprovação da Agência.

Art. 24. Na elaboração do Plano de Exploração dos Serviços, o prestador de serviços adotará metas progressivas de expansão e de melhoria da qualidade dos serviços prestados em consonância com prazos fixados nos contratos de concessão ou de programa, nos convênios, nas permissões ou nos instrumentos de gestão de cada municipalidade quando os serviços forem prestados por órgãos municipais ou serviços autônomos.

Art. 25. O prestador de serviços deverá realizar os investimentos necessários à expansão da prestação dos serviços prevista no Plano de Exploração dos Serviços.

CAPÍTULO V

DOS PONTOS DE ENTREGA E RECEPÇÃO

~~Art. 26. O ponto de entrega de água ao usuário é a conexão do hidrômetro ou, na falta deste, do controlador de vazão com o ramal predial de água e o ponto de recepção de esgoto pelo prestador de serviços é a caixa de ligação.~~

~~§ 1º O hidrômetro ou o controlador de vazão será instalado, preferencialmente, dentro do imóvel do usuário.~~

~~§ 2º Ao prestador de serviços ou a terceirizados devidamente identificados é facultado o acesso ao hidrômetro ou ao controlador de vazão, observada a legislação.~~

Art. 26. O ponto de entrega de água ao usuário é a conexão do hidrômetro e o ponto de recepção de esgoto pelo prestador de serviços é a caixa de ligação. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

§ 1º O hidrômetro será instalado, preferencialmente, dentro do imóvel do usuário. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

§ 2º Ao prestador de serviços ou a terceirizados devidamente identificados é facultado o acesso ao hidrômetro, observada a legislação. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

§ 3º Havendo um ou mais imóveis entre a via pública e a unidade usuária, o ponto de entrega situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade.

Art. 27. Até os pontos de entrega de água e de recepção de esgoto, o prestador de serviços adotarà todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, observadas as prescrições legais e regulatórias e os contratos de concessão ou de programa.

Parágrafo único. Incluem-se nas providências a elaboração de projetos e a execução de obras.

Art. 28. Até o ponto de entrega, a manutenção dos ramais prediais de abastecimento de água e do padrão de ligação é de inteira responsabilidade do prestador de serviços e será executada por ele ou por terceiros devidamente identificados.

CAPÍTULO VI

DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 29. Os imóveis com numeração própria ou as suas dependências isoladas poderão ser caracterizadas pelo prestador de serviços como unidades usuárias, devendo cada uma ter seus próprios ramais prediais de água e esgoto.

Art. 30. Os ramais prediais para o atendimento às ligações definitivas serão assentados pelo prestador de serviços, a suas expensas.

§1º A substituição de ramais prediais por iniciativa do prestador de serviços será realizada sem ônus financeiro para o usuário.

§2º Quando a substituição dos ramais prediais for solicitada pelo usuário, a ele será imputado o ônus financeiro da mudança.

Art. 31. O prestador de serviços executará as reparações solicitadas nos ramais prediais de água e esgoto, quando as correções forem necessárias, sendo vedado ao usuário promover qualquer intervenção, mesmo que com o objetivo de melhorar as condições de operação.

Art. 32. O prestador de serviços poderá firmar contrato para a operação e manutenção de ramal individual de esgoto de imóveis localizados em condomínios ou conjunto habitacional, assumindo responsabilidades que, originalmente, são dos usuários.

Art. 33. O prestador de serviços reparará os danos causados por intervenção de terceiros nos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e nos respectivos ramais prediais, cabendo-lhe acionar, se necessário, o Poder Judiciário para a obtenção do ressarcimento pelos custos incorridos.

Art. 34. A restauração de muros, passeios e revestimentos derivada de obras realizadas por iniciativa do prestador de serviços será de inteira responsabilidade do executante.

Parágrafo único. As restaurações de que trata o caput serão de responsabilidade do usuário, quando o serviço for realizado por sua solicitação, exceto quando destinadas a realizar a ligação de unidades usuárias.

CAPÍTULO VII

DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 35. O prestador de serviços adotará estrutura e meios de atendimento ao usuário e ao público fixados em resolução específica.

Art. 36. No caso de reclamações dos usuários o prestador de serviços comunicará aos interessados as providências a serem adotadas ou a razão da manutenção dos procedimentos objeto de questionamento em prazo não superior a 5 (cinco) dias e manterá registro das ocorrências.

Parágrafo único. As estatísticas e o conteúdo das reclamações, levantadas em base trimestral, serão enviadas à ARSAE-MG até o último dia do mês seguinte aos contemplados no levantamento.

Art. 37. O prestador de serviços cumprirá as determinações da ARSAE-MG relativas ao atendimento de reclamações dos usuários recebidas pela Agência, desde que acolhidas em resolução específica.

Art. 38. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura própria ou terceirizada de atendimento presencial, adequada às necessidades de seus usuários, que possibilite, de forma integrada e organizada, o pagamento de faturas e o recebimento de solicitações e reclamações.

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

§ 2º Nos locais em que as instituições que realizam arrecadação de faturas não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá buscar alternativas para possibilitar ao usuário a efetivação do pagamento.

§ 3º Os usuários terão acesso a esta Resolução para conhecimento ou consulta, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização, bem como no sítio eletrônico do prestador de serviços, se houver.

§ 4º O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio com páginas numeradas para possibilitar as manifestações por escrito dos usuários, devendo observar o prazo de 05 (cinco) dias para resposta.

Art. 39. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento gratuito aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

Parágrafo único. As características técnicas desse serviço serão fixadas em resolução específica.

Art. 40. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, pelo mesmo meio em que as receberam ou outro, a critério do usuário.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar ao usuário o número do protocolo de cada atendimento.

§ 2º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo.

Art. 41. O prestador de serviços fornecerá ao usuário as informações solicitadas referentes aos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da resolução que as autorizou, bem como os critérios de faturamento.

Parágrafo único. A tabela com os valores dos serviços cobráveis, redigida de modo a permitir uma fácil leitura, deverá ser afixada nos postos de atendimento, em local de fácil visualização.

Art. 42. O prestador de serviços deverá dotar seus escritórios de atendimento com número de empregados e equipamentos suficientes para uma adequada prestação dos serviços aos usuários.

Parágrafo único. O pessoal de atendimento ao público deverá passar por processo de qualificação específico.

Art. 43. Os tempos de apuração e solução das reclamações apresentadas pelos usuários serão mensurados tendo em vista a data da notificação ao prestador de serviços e a da solução do problema.

CAPÍTULO VIII

DO CADASTRO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS

Art. 44. O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida conforme informação dada pelo usuário, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

§ 1º O prestador de serviços, a fim de efetuar a correta classificação da unidade usuária, solicitará ao usuário as informações referentes à natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como o informará da necessidade de comunicar as alterações supervenientes que importarem em reclassificação e a responsabilidade, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de dados.

§ 2º Nos casos em que houver reclassificação da unidade usuária, por iniciativa do prestador de serviços, que resulte em novo enquadramento tarifário, deverão ser realizados os ajustes

necessários, bem como a comunicação específica, informando a alteração promovida 30 (trinta) dias antes da apresentação da fatura emitida com base na nova classificação.

§ 3º O prestador de serviços, em casos de erro de classificação da unidade usuária decorrente de fato de sua exclusiva responsabilidade, ressarcirá ao usuário os valores cobrados a maior, sendo-lhes vedada a cobrança por pagamentos a menor realizados pelo usuário.

Art. 45. O prestador de serviços organizará e manterá atualizado cadastro de cada uma das unidades usuárias com ligação específica em que constarão, obrigatoriamente, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação; e

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

II - número de identificação da unidade usuária;

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

IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

VI - código referente à tarifa e/ou à categoria aplicável; e

VII - numeração dos lacres dos hidrômetros.

Parágrafo único. Os dados cadastrais relativos aos usuários serão utilizados pelo prestador de serviços exclusivamente para os fins previstos nesta Resolução.

Art. 46. Para fins de enquadramento tarifário serão adotadas pelo prestador de serviços as seguintes categorias:

I - social: unidade usuária residencial habitada por família com reduzida capacidade de pagamento segundo critérios de enquadramento definidos em resolução específica;

II – residencial: unidade usuária utilizada exclusivamente para moradia de usuários, bem como as instalações de utilização comum de imóvel ou conjunto de imóveis em que as unidades usuárias residenciais sejam, em número, predominantes;

III – comercial, serviços e outras atividades: unidade usuária utilizada para a compra e a venda de produtos, para a prestação de serviços ou para o desenvolvimento de atividades não contempladas em outras categorias;

IV - industrial: unidade usuária utilizada para o exercício de atividade industrial, conforme definição do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE; e

V - pública: unidade usuária utilizada para o exercício de atividade de órgãos da administração direta do poder público, autarquias e fundações, incluindo, ainda, hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e políticas, e entidades de classe e sindicais.

§ 1º O prestador de serviços realizará a medição do uso próprio, ou seja, aquele observado em unidade usuária por ele utilizada.

§ 2º Ficam incluídas na categoria industrial as embarcações de qualquer calado e os imóveis em construção com as seguintes características:

a) cuja área total seja igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados; e

b) conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

§ 3º Após a conclusão das obras, o imóvel deverá ser recadastrado e cada unidade usuária enquadrada em uma das categorias de uso.

§ 4º Ficam incluídas na categoria comercial, serviços e outras atividades, as indústrias que não utilizem água em seus processos produtivos.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma unidade usuária, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como unidade usuária mista, sendo o uso de água e o volume de esgoto considerados proporcionalmente.

CAPÍTULO IX

DA DETERMINAÇÃO DO TIPO E DO VOLUME DE USO

Art. 47. As ligações de água serão classificadas em:

I - medidas; ou

II - não medidas.

Art. 48. Para as ligações medidas, o volume utilizado será o indicado por leitura do hidrômetro, obtido pela diferença entre a apuração realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume utilizado será feita com base na média aritmética dos últimos 6 (seis) volumes de uso efetivamente medidos.

§ 2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de permitir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados, poderá ser adotado como base de cálculo:

I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, quando houver a instalação do novo hidrômetro; ou

II - o uso estimado, devendo ser comunicado ao usuário, por escrito, a forma de cálculo utilizada.

§ 4º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, desde que este tenha se verificado até o terceiro ciclo consecutivo, o prestador de serviços deverá efetuar os acertos relativos ao faturamento do período em que não foram realizadas leituras.

Art. 49. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com calendário, situações especiais e cronogramas de atividades homologados pela ARSAE-MG.

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

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário de leitura, esta poderá, excepcionalmente, ser realizada em intervalos inferiores a 15 (quinze) dias e

superiores a 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar o fato, por escrito, aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

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

§ 4º Na falta de leitura final informada pelo usuário, o volume de uso, havendo concordância do usuário, poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento.

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

§ 6º Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos hidrômetros deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

§ 7º Eventuais modificações necessárias e não previstas nas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros não implicarão em antecipação de vencimento das faturas.

Art. 50. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;

II - em unidades usuárias com média semestral de uso de água igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos; e

III - em unidades usuárias objeto de faturamento mínimo por seis meses consecutivos ou intercalados no período de um ano.

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pelo prestador de serviços.

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

Art. 51. Para as ligações não medidas, o uso dos serviços de água e de esgoto será fixado por estimativa em função da utilização presumida, calculada pelo prestador de serviços, conforme metodologia a ser homologada pela ARSAE-MG.

Art. 52. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma unidade usuária, dotados de um único hidrômetro, à exceção dos condomínios regularmente constituídos, o uso de cada unidade usuária será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o medido e o número de unidades, preservado o faturamento por disponibilidade por unidade usuária.

Art. 53. No caso de existência de hidrômetro principal e hidrômetros individuais em agrupamento de imóveis, a diferença positiva ou negativa apurada entre o uso total e o somatório dos usos individuais será rateada entre as unidades usuárias.

CAPÍTULO X

DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 54. As ligações temporárias destinam-se ao fornecimento de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos cuja atividade tenha duração definida.

Art. 55. Ao receber um pedido de ligação temporária o prestador de serviços solicitará ao interessado declaração do prazo estimado de utilização dos serviços, bem como uma estimativa do uso de água.

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

§ 2º Os custos de instalação e retirada de rede e de ramais de caráter temporário, bem como os relativos aos serviços de ligação e desligamento, serão arcados pelo usuário, sendo considerados como tais as despesas relativas a materiais aplicados, exceto os reaproveitáveis, com a mão-de-obra para instalação e retirada da ligação e o transporte.

§ 3º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o valor de 3 (três) faturas com base na estimativa de abastecimento de água e de volume de esgotamento sanitário declarados no ato da solicitação.

§ 4º O ressarcimento da garantia prevista no parágrafo anterior será acordado entre o prestador de serviços e o interessado.

§ 5º Os serviços prestados através de ligação temporária poderão ser objeto de contrato.

Art. 56. Em ligações temporárias destinadas a canteiro de obras, o ramal predial deverá ser, sempre que possível, dimensionado pelo prestador de serviços de modo a ser também utilizado para a ligação definitiva.

Parágrafo único. Os custos das ligações temporárias destinadas a canteiro de obras serão de responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 57. No caso de canteiro de obras e obras em logradouros públicos, o interessado deverá anexar, ao pedido de ligação de água e de esgotamento sanitário, a planta ou croquis cotado das instalações temporárias.

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

I - preparar as instalações de conexão das ligações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no caput;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do art. 55, considerada a exceção prevista no parágrafo único do art. 56; e

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

Art. 58. As ligações temporárias de água serão submetidas a medição.

Art. 59. Nos casos de reforma ou ampliação de unidade usuária já ligada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação.

CAPÍTULO XI

DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 60. Nos pedidos de ligação de água e de esgoto para estabelecimentos industriais ou de serviços, que tenham a água como insumo, deverá o interessado declarar a previsão mensal de uso de água e de vazão de esgoto.

Art. 61. Os pedidos de ligações definitivas serão atendidos desde que o interessado tenha efetuado, se previsto, o pagamento das despesas decorrentes da ligação e, nos casos especiais, tenha apresentado a autorização do órgão competente.

Art. 62. O prestador de serviços, quando houver solicitação do interessado, informará a pressão, a capacidade de suprimento da rede pública de abastecimento de água e a capacidade de escoamento da rede pública de esgotamento sanitário.

Art. 63. O abastecimento de água e a coleta de esgoto deverão ser feitos por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, desde que economicamente viável e tecnicamente possível, mesmo que abrangendo categorias de uso distintas.

Parágrafo único. Em imóveis com mais de uma categoria de uso, a instalação predial de água e esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e escoada através de ramais prediais privativos.

Art. 64. Nas ligações existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização dos ramais prediais do serviço de abastecimento de água e do serviço de esgotamento sanitário quando os usuários promoverem o desmembramento das respectivas instalações prediais.

Art. 65. Para o atendimento de pedidos de ligações de grandes usuários, assim definidos segundo critérios fixados pelo prestador de serviços e homologados pela ARSAE-MG, o interessado deverá informar a previsão de uso mensal de água e de vazão do esgoto.

Parágrafo único. A juízo do prestador poderá ser exigida a apresentação do projeto de instalação contendo planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão competente e registrado no Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura - CREA.

Art. 66. As ligações definitivas de água e de esgoto situadas até uma distância total das redes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de 25 (vinte e cinco) metros, em área urbana, e de 40 (quarenta) metros, em área rural, serão atendidos pelo prestador de serviços sem ônus para os solicitantes.

Parágrafo único. As distâncias serão medidas desde o ponto de interconexão com os sistemas públicos existentes na via pública ou logradouro em que se localiza a futura unidade usuária até a linha limite (testada) do terreno.

Art. 67. A ampliação ou a extensão das redes de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário que não constarem de cronograma de instalação ou de programa de expansão do prestador de serviços serão executadas com participação financeira dos interessados que as solicitarem.

§ 1º As normas para a definição dos valores de responsabilidade do prestador de serviços e da participação financeira dos interessados serão estabelecidas em resolução específica e considerarão os objetivos de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da concessão e de alcance de modicidade tarifária para o conjunto dos usuários.

§ 2º As instalações resultantes das obras referidas no caput passarão a integrar a rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sem qualquer ressarcimento e os valores referentes à participação financeira do interessado não serão, em nenhuma hipótese, objeto de remuneração por via das tarifas.

§ 3º No caso de redes construídas pelos interessados em receber a prestação dos serviços, os respectivos projetos e orçamentos serão aprovados e as obras serão fiscalizadas pelo prestador de serviços que indicará tempestivamente:

I - todas as alterações a serem promovidas no projeto apresentado, justificando-as; e

II - todas as adequações das obras, em função do projeto aprovado.

§ 4º Na ocorrência da situação prevista no parágrafo anterior, os interessados farão jus ao recebimento do valor da parcela do investimento de responsabilidade do prestador de serviços, em até 10 (dez) dias após a recepção das instalações, ou conforme estabelecido em acordo previamente firmado entre as partes.

§ 5º O previsto neste artigo aplica-se à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em conjunto habitacional, derivado ou não de programa de cunho social, executado por órgãos da administração direta e indireta dos poderes públicos.

§ 6º O prestador de serviços será responsável pela execução de alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas.

CAPÍTULO XII

DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DAS LIGAÇÕES

Art. 68. As ligações serão precedidas de vistoria realizada pelo prestador de serviços, e os pedidos, com exceção dos contemplados nos arts. 66 e 67, serão atendidos dentro dos seguintes prazos:

I - em área urbana:

- a) 3 (três) dias úteis para a realização de vistoria ; e
- b) 7 (sete) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações ou da liberação para realização das obras pelo poder executivo municipal, quando necessária;

II - em área rural:

- a) 5 (cinco) dias úteis para a realização de vistoria; e
- b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações, ou da liberação para realização das obras pelo poder executivo municipal, quando necessária.

§ 1º A vistoria destina-se à verificação da adequação do padrão de ligação e dos dados cadastrais constantes do pedido de ligação.

§ 2º Havendo suspeição sobre a inadequação das instalações prediais na vistoria, o prestador de serviços deverá solicitar, ao interessado, informações por escrito.

§ 3º Se as informações prestadas pelo interessado confirmarem a inadequação das instalações, o prestador de serviços enviará, por escrito, o detalhamento das medidas corretivas necessárias, com menção da base legal que as suporta.

Art. 69. Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

- I - o usuário não apresentar as informações que lhe couberem;
- II – as informações prestadas pelo interessado indicarem que as instalações prediais são inadequadas;
- III - não for obtida, se necessária, licença, autorização ou aprovação do órgão competente;
- IV - não for outorgada servidão de passagem ou não houver via de acesso para a execução dos trabalhos;
- V – em função da ocorrência de acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

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

§ 2º Os prazos continuarão a correr logo após cessado o fato que deu origem ao impedimento.

Art. 70. Os pedidos de ligação de água ou de esgoto, no caso de imóveis situados em áreas com restrições de ocupação, somente serão atendidos mediante a apresentação de autorização

expressa do poder público competente ou da entidade responsável pela preservação do meio ambiente ou por determinação judicial.

Art. 71. Na prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a chafarizes, a lavanderias comunitárias, a banheiros, a praças e a jardins públicos o usuário é a entidade civil ou o órgão público que solicitou as ligações.

Art. 72. A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

Art. 73. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação de água ou de esgoto, a religação, as alterações contratuais, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos passados do interessado ou do usuário decorrentes da prestação do serviço em qualquer imóvel sob sua responsabilidade.

Art. 74. O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de água ou de esgoto ao pagamento de débito:

I - não decorrente da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo interessado ou pelo usuário; ou

III - pendente em nome de terceiros.

Parágrafo único. As condicionantes expressas nos incisos II e III não se aplicam aos casos de sucessão comercial.

Art. 75. As relações entre o prestador de serviços e os usuários regem-se por contrato de adesão ou por contrato de prestação de serviços.

§ 1º O contrato de prestação de serviços deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

I - identificação da unidade usuária e dos pontos de entrega de água e recepção de esgoto;

II - previsão de volume de água a ser consumido e do volume de esgoto a ser recepcionado;

III - condições de revisão, para mais ou para menos, do volume de água a ser consumido e de esgoto a ser recepcionado;

IV - data de início da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência; e

V - critérios de rescisão.

§ 2º A celebração de contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário é obrigatória nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes usuários;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta;

III - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados in natura na rede de esgotos; e

V - quando houver participação financeira do interessado na utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 76. O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data da apresentação da primeira fatura.

Parágrafo único. O conteúdo do contrato de adesão será definido pela ARSAE-MG em resolução específica.

CAPÍTULO XIII

DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS HORIZONTAIS, RUAS PARTICULARES E EMPREENDIMENTOS SEMELHANTES

Art. 77. Em loteamentos, em função do disposto no art. 2º da Lei Federal nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, que prescreve que a provisão de infraestrutura de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é de responsabilidade do loteador, bem como em condomínios, “ruas particulares” e empreendimentos semelhantes, os projetos deverão ser antecipadamente aprovados pelo prestador de serviços.

§ 1º Os projetos apresentados ao prestador de serviços deverão incluir a totalidade das especificações técnicas e não poderão ser alterados no curso da implantação sem prévia aprovação.

§ 2º A execução das obras poderá ser fiscalizada pelo prestador de serviços.

§ 3º As instalações e equipamentos que integram os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em loteamentos serão incorporados ao patrimônio do prestador de serviços, sem ônus.

§ 4º Os sistemas serão incorporados ao ativo da concessão, passando a constituir os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, mas seus valores não serão objeto de remuneração.

§ 5º O prestador de serviços poderá recusar ou postergar a assunção da operação dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando, em razão da evolução da ocupação, a prestação dos serviços não tiver viabilidade técnica e econômico-financeira e, portanto, vier, nesse último caso, a onerar os demais usuários, sendo que, em ambas as situações, deverá ser enviada justificativa e solicitada aprovação da ARSAE-MG.

§ 6º Caso a ARSAE-MG aprove a posição do prestador de serviços prevista no parágrafo anterior, a Agência fixará as condições que implicarão a futura e obrigatória assunção dos serviços.

§ 7º O prestador de serviços não aprovará projeto e não incorporará ao seu patrimônio os sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário para empreendimentos projetados e implantados em desacordo com as legislações federal, estadual e municipal.

Art.78. Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no caso de “ruas particulares” ou de edifícios situados em condomínios horizontais serão realizados:

I – individualmente a cada unidade nos termos do art. 64;

~~II – ao conjunto dos imóveis, cabendo aos proprietários ou à administração do condomínio a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro ou do limitador de uso; ou~~

II – ao conjunto dos imóveis, cabendo aos proprietários ou à administração do condomínio a operação e a manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro; ou (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

III – ao conjunto dos imóveis, cabendo aos proprietários ou à administração do condomínio a operação e a manutenção das instalações de esgoto localizadas antes da caixa de ligação.

§ 1º O prestador de serviços instalará apenas uma ligação de água, independentemente da existência de medição individualizada das unidades usuárias, e uma ligação de esgoto, nos termos do art. 64.

§ 2º O prestador de serviços instalará os ramais prediais de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em local de fácil acesso para a execução de intervenções de sua responsabilidade.

Art. 79. Sempre que forem ampliados o loteamento e o número de imóveis localizados em “ruas particulares” e em condomínios, os investimentos em expansão ou melhoria dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário correrão por conta, no primeiro caso, do incorporador e, no segundo, dos proprietários.

Art. 80. Em consonância com o art. 55 da Lei Federal nº 11.977, de 7 de julho de 2009, e o § 6º do art. 2º da Lei Federal nº 6.766, de 19 de dezembro de 1999, na regularização fundiária de interesse social, o prestador de serviços é responsável pela implantação das redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO XIV

DOS HIDRÔMETROS E DOS LIMITADORES DE USO

~~Art. 81. O prestador de serviços avaliará o uso de água pelas unidades usuárias por meio de um hidrômetro e, em casos especiais, o restringirá por via da instalação de um controlador de uso.~~

Art. 81. O prestador de serviços avaliará o uso de água pelas unidades usuárias por meio de hidrômetro. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

§1º Os hidrômetros terão os padrões definidos pelo INMETRO e serão aferidos pelo prestador de serviços, antes da instalação, cumprindo o determinado no subitem 6.3.1 da Portaria INMETRO nº 246, de 17 de outubro de 2000.

§ 2º A classe de exatidão dos hidrômetros estará em conformidade com o item 6.3 e os subitens 6.3.2 e 6.3.3, da Portaria INMETRO nº 246, de 17 de outubro de 2000.

§ 3º Toda ligação de água deverá ser provida de um registro de passagem, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 82. O prestador de serviços instalará, obrigatoriamente, hidrômetro nas unidades usuárias.

~~Art. 83. Os hidrômetros, os limitadores de uso e os registros de passagem serão instalados em conformidade com normas definidas pelo prestador de serviços, homologadas pela ARSAE-MG.~~

Art. 83. Os hidrômetros e os registros de passagem serão instalados em conformidade com normas definidas pelo prestador de serviços, homologadas pela ARSAE-MG. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

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

§ 2º Os lacres somente poderão ser rompidos por empregado do prestador de serviços ou terceiro devidamente identificado, deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, o qual será atualizado a cada alteração.

§ 3º É facultado ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada necessidade técnica.

~~§ 4º Somente o prestador de serviços ou seus prepostos poderão instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de uso, bem como indicar novos locais de instalação.~~

§ 4º Somente o prestador de serviços ou seus prepostos poderão instalar, substituir ou remover o hidrômetro, bem como indicar novos locais de instalação. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

§ 5º Quando da substituição do hidrômetro, o fato deverá ser comunicado ao usuário, por meio de documento específico, que conterá as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 6º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, a suas expensas.

§ 7º O prestador de serviços substituirá o hidrômetro quando constatada violação de seus mecanismos, desde que esta seja devidamente registrada em “Termos de Ocorrência de Irregularidade” conforme previsto no art. 115.

§ 8º A substituição prevista no parágrafo anterior poderá ser feita com ônus para o usuário, desde que o hidrômetro esteja situado dentro da unidade usuária.

Art. 84. O prestador de serviços atenderá aos pedidos de aferição de hidrômetro efetuados pelos usuários.

Parágrafo único. Em caso de constatação de inexatidão na apuração do volume de água provisionado em desfavor do usuário o prestador de serviços retificará as três últimas faturas, reemitindo-as com valor igual ao do uso médio nos 6 (seis) meses anteriores ao último trimestre.

CAPÍTULO XV

DAS TARIFAS

Art. 85. A pauta tarifária, os valores das tarifas e os critérios para a realização de reajustes, bem como os intervalos e a metodologia a ser adotada nas revisões serão estabelecidos pela ARSAE-MG em instrumentos regulatórios específicos.

Art. 86. O prestador de serviços adotará os subsídios tarifários e não tarifários determinados em instrumento regulatório específico da ARSAE-MG.

§ 1º O prestador de serviços poderá conceder descontos tarifários a unidades usuárias de determinada categoria, sendo vedada a eleição de usuários específicos, não exigida a extensão do benefício a outras categorias e permitida a adoção de tarifas especiais para grandes usuários.

§ 2º Os descontos concedidos por iniciativa do prestador de serviços não serão considerados para a conformação das tarifas e não respaldarão, em nenhuma hipótese, pleitos de revisão tarifária.

CAPÍTULO XVI

DO FATURAMENTO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS

Art. 87. A cobrança pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como de outros serviços será realizada por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, de acordo com o calendário de leitura e de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.

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

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

§ 4º O prestador de serviços oferecerá ao usuário, para escolha, 6 (seis) datas de vencimento da fatura, distribuídas, em intervalos típicos, ao longo do mês.

§ 5º O usuário escolherá a data de vencimento da fatura por ocasião da realização do pedido de ligação ou sempre que o desejar, observado o limite de 3 (três) mudanças por ano civil.

Art. 88. As contas ou faturas serão entregues com antecedência mínima, em relação à data de vencimento, de:

I – 10 (dez) dias úteis para as unidades usuárias das categorias social, residencial e pública; e

II – 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias das categorias comercial e industrial.

Parágrafo único. Nos casos de desligamento promovido por solicitação do usuário, a fatura referente ao uso final vencerá no primeiro dia útil após a data de emissão.

Art. 89. A duração dos períodos de uso será fixada de maneira que seja mantido o número máximo de doze faturas por ano.

§ 1º O prestador de serviços poderá fazer projeção do volume, com base em uso médio mensal, em função de ajustes ou melhoria do ciclo de faturamento, desde que por não mais que três ciclos.

§ 2º Para fins de enquadramento do usuário nos parâmetros de tarifa social o volume utilizado será calculado com base no consumo médio diário multiplicado por 30 (trinta).

Art. 90. O volume de esgoto utilizado para fins de faturamento corresponderá a um percentual dos volumes de água fornecido e proveniente de fonte própria de abastecimento, ressalvado o acordado em contratos específicos.

§ 1º O percentual a incidir sobre o volume de água utilizado para fins de determinação do volume de esgoto a ser faturado será fixado em resolução específica.

§ 2º Quando a unidade usuária for objeto de faturamento por disponibilidade, o faturamento relativo ao serviço de esgotamento sanitário terá como base aquele valor.

§ 3º Para efeito de determinação do volume de esgoto escoado, para o caso dos usuários que façam uso apenas de sistema próprio de abastecimento de água, o prestador de serviços poderá instalar medidor de fluxo de esgoto.

§ 4º Na determinação do volume de esgoto das categorias industrial e serviços será considerada a utilização de água em processos produtivos ou seus assemelhados.

Art. 91. O valor do faturamento por disponibilidade por unidade usuária e por categoria de uso, a constar da estrutura tarifária do prestador de serviços, será fixado em resolução específica.

§ 1º O faturamento por disponibilidade não poderá ser realizado quando houver inconstância na provisão do serviço público de abastecimento de água.

§ 2º Na ocorrência da situação descrita no parágrafo anterior, o faturamento será realizado com base na medição.

Art. 92. Não sendo possível a apuração do volume utilizado em determinado período, o valor da fatura será obtido por meio da adoção de um uso estimado igual ao uso médio dos 6 (seis) últimos meses em que efetivamente houve medição.

Parágrafo único. Se o valor da fatura obtido em decorrência da adoção do procedimento previsto no caput resultar inferior ao faturamento por disponibilidade, este sempre prevalecerá.

Art. 93. Na ausência de hidrômetro, o uso estimado poderá ser calculado em função de um uso presumido, com base em atributos físicos do imóvel, segundo critérios fixados pelo prestador de serviços e homologados pela ARSAE-MG.

Art. 94. Na composição do valor da fatura de água ou de esgoto de imóvel dotado de um único hidrômetro em que exista mais de uma unidade usuária ou categoria de uso, o volume que

ultrapassar o somatório dos volumes faturados por disponibilidade será distribuído entre as unidades usuárias.

Art. 95. Na falta de quitação da fatura pelo usuário, o prestador de serviços, decorridos 10 (dez) dias da data de vencimento, avisará, por escrito, que a inadimplência poderá ocasionar, independentemente de outras sanções, a interrupção da provisão de serviços públicos de abastecimento de água.

§ 1º Decorridos 15 (quinze) dias do aviso previsto no caput, o prestador de serviços enviará segundo aviso, com comprovação de recebimento, que em 30 (trinta) dias será promovido o corte dos serviços.

§ 2º O prestador de serviços não poderá inscrever os usuários inadimplentes nos serviços de proteção ao crédito.

§ 3º A interrupção da provisão do serviço não poderá ser promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Art. 96. A interrupção da provisão de serviços por inadimplência de usuário que preste serviço público ou essencial à população será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias à ARSAE-MG, que instituirá processo de mediação visando encontrar solução para o problema.

Parágrafo único. São serviços essenciais:

I – processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;

II – distribuição de gás canalizado;

III – educação;

IV – hospitalização e atendimentos destinados à preservação da saúde pública;

V – tratamento de lixo; e

VI – os prestados em estabelecimento de internação coletiva.

~~Art. 97. Quando ocorrer inadimplência de usuários residenciais de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, beneficiários da tarifa social, visando à manutenção de condições mínimas para a preservação da saúde das pessoas atingidas, os serviços não serão interrompidos, mas poderão ser restringidos por meio da instalação de controlador de uso cuja capacidade de vazão seja de 100 (cem) litros por dia. (Revogado pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)~~

Art. 98. A falta de pagamento da fatura, até a data de vencimento nela estipulada, faculta ao prestador de serviços aplicar multa e juros por dia de atraso, conforme legislação vigente, e atualização monetária, pro rata tempore, pelas Taxas Referenciais do Banco Central do Brasil - TR do dia do vencimento da fatura e aniversários posteriores.

Art. 99. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - número de identificação da unidade usuária;

III - classificação da unidade usuária;

IV - endereço da unidade usuária;

V - número do hidrômetro;

VI - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VII - data das leituras anterior e atual;

VIII - uso de água do mês correspondente à fatura;

IX – uso de serviço de esgotamento sanitário;

X - data de apresentação e de vencimento da fatura;

XI - histórico do volume utilizado nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

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

XIII - valor total a pagar;

XIV - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XV - multa e juros por atraso de pagamento e atualização monetária; e

~~XVI – os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARSAE-MG.~~

XVI – o sítio eletrônico do prestador de serviços e da ARSAE-MG. (Redação dada pela resolução 012, ARSAE/MG, de 30 de setembro de 2011)

Parágrafo único. É vedada a cobrança nas faturas de outros serviços não diretamente ligados à atividade, quer executados por terceiros, quer pelo prestador de serviços.

Art. 100. Além das informações relacionadas no artigo anterior é facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras que tenham pertinência e campanhas de educação sanitária e conservação e preservação ambientais, desde que não interfiram no fornecimento das obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias e a veiculação de propagandas comerciais.

Art. 101. O usuário poderá questionar os valores faturados, inclusive através de serviço telefônico de atendimento ao consumidor.

§ 1º Manifestado pelo usuário o questionamento, a respectiva fatura será cancelada.

§ 2º Após a comprovação ou não da correção dos valores faturados, o prestador de serviços emitirá nova fatura, sem custos para o usuário, que lhe será entregue com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, em relação à nova data de vencimento.

Art. 102. Em caso de pagamento em duplicidade da fatura pelo usuário, os valores serão a ele devolvidos através de crédito automaticamente processado na fatura seguinte ou, se houver solicitação do usuário, de envio de cheque nominal até o 10º (décimo) dia após a solicitação.

§1º O prestador de serviços deverá criar processo de identificação imediata da ocorrência de pagamento em duplicidade.

§2º Será considerado erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo no prazo fixado no caput, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador de serviços.

Art. 103. Em caso de ligações clandestinas às redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando não puder ser verificada a época da conexão, as faturas serão emitidas para os meses decorridos desde aquele em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro onde está situado a unidade usuária ou a partir da data da expedição do alvará de construção, a que for mais distante, limitada a emissão a um número máximo de 24 (vinte e quatro) faturas.

§ 1º O responsável pela unidade usuária tem o direito de comprovar quando, efetivamente, assumiu tal condição, situação que dará ensejo a que as faturas sejam emitidas a partir daquela data.

§ 2º O uso mensal a ser utilizado para fins de faturamento será calculado em função de um uso presumido, com base nos atributos físicos do imóvel, de acordo com critérios fixados pelo prestador de serviços e homologados pela ARSAE-MG.

§ 3º O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no caput, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito.

Art. 104. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I – desocupação de imóvel;

II – demolição de imóvel;

III - fusão de unidades usuárias;

IV – incêndio no imóvel; ou

V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.

Art. 105. Em nenhuma hipótese o prestador de serviços cobrará por serviços não prestados.

Art. 106. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas, firmando com o usuário um Acordo de Pagamento de Dívida que estabelecerá, no mínimo, a forma de cobrança e seus respectivos valores, que não poderão ser incluídos nas faturas.

Parágrafo único. Firmado o acordo, ficam quitadas as faturas nele contempladas.

Art. 107. O não pagamento da totalidade ou de parcelas previstas no Acordo de Pagamento de Dívida levará à cobrança do débito através das medidas judiciais pertinentes, mas não ensejará a promoção do corte do fornecimento, o qual somente pode ser efetivado quando ocorrer inadimplência em relação a fatura ou faturas mensais, conforme previsto no Art. 95.

CAPÍTULO XVII

DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 108. Em caso de ausência de emissão de faturas ou de emissão com valores incorretos não causada por ação ou culpa do usuário, os seguintes procedimentos serão observados:

I – fatura com valor à menor: o prestador de serviços não poderá efetuar cobrança complementar, mas considerará a leitura realizada para fins de apuração de uso posterior;

II – fatura inexistente: o prestador de serviços não poderá emitir fatura, mas considerará a leitura realizada para fins de apuração de uso posterior; e

III – fatura com valor à maior: o prestador de serviços providenciará a devolução em dobro da quantia recebida indevidamente do usuário, observado o prazo de prescrição previsto no Código Civil.

Parágrafo único. No caso do inciso III, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, a irregularidade constatada e a memória de cálculo do valor a ser devolvido e concederá crédito automaticamente processado na fatura seguinte ou, se houver solicitação do usuário, enviará cheque nominal até o 10º (décimo) dia após a solicitação.

Art. 109. O valor a devolver será calculado com base nas tarifas em vigor na data em que as diferenças foram constatadas, acrescidas de juros de 1,0% por mês ou fração de mês.

Parágrafo único. Quando a pauta tarifária for estruturada por faixas de uso, a diferença deverá ser apurada mês a mês e levará em conta a tarifa de cada faixa.

Art. 110. Nos casos de uso atípico, devido a vazamentos ocultos nas instalações internas da unidade usuária e mediante a eliminação comprovada da irregularidade, o prestador de serviços aplicará uma redução sobre o uso verificado.

§ 1º A redução corresponderá a até 70% (setenta por cento) do volume consumido acima da média de uso, considerados os 6 (seis) últimos meses, e somente terá efeito sobre a fatura do mês em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de uso atípico.

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário deverá apresentar ao prestador de serviços declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, juntamente com documentos que as comprovem, tais como nota fiscal de serviço e de materiais utilizados.

§ 3º O prestador de serviços poderá solicitar permissão ao usuário para realizar vistoria no imóvel, a fim de comprovar a ocorrência de vazamento oculto ou do respectivo reparo.

§ 4º O faturamento referente ao serviço de esgotamento sanitário será reprocessado levando em consideração a média de uso de água dos últimos 6 (seis) meses em que efetivamente houve medição.

§ 5º O prestador de serviços não efetivará o desconto se for comprovada má-fé ou negligência relativamente à manutenção das instalações prediais sob responsabilidade do usuário.

§ 6º O usuário poderá solicitar ao prestador de serviços a realização de vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto.

CAPÍTULO XVIII

DOS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 111. O prestador de serviços poderá cobrar dos usuários, desde que requeridos, os seguintes serviços:

I - aferição de hidrômetro, exceto nos casos previstos no art. 139;

II - religação de unidade usuária;

III - religação de urgência;

IV - emissão de segunda via de fatura, salvo aquela emitida por sítio eletrônico; e

V - outros serviços executados pelo prestador de serviços.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida a serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços.

§ 2º A efetivação da cobrança por realização de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços regionais a implantá-lo em toda a sua área de concessão e para todos os usuários.

§ 3º No caso de religação, fica vedada ao prestador de serviços a cobrança por esse serviço, após o pagamento da fatura, da multa e dos juros, de unidade usuária classificada na categoria social.

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

§ 5º O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, a ser submetida à homologação da ARSAE-MG, e a ela dará ampla publicidade.

CAPÍTULO XIX

DO CONTINGENCIAMENTO, DA RESTRIÇÃO E DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA

Art. 112. As condições que conduzirão à implantação de uma contingência e de uma restrição ao uso e as medidas de cunho tarifário e não tarifário a serem adotadas pelo prestador de serviços para condicionar o uso de água serão estabelecidas em resolução específica.

Art. 113. O prestador de serviços, sempre que necessário, poderá interromper temporariamente a prestação de seus serviços, para manutenção de rede, execução de prolongamento e outros serviços técnicos.

§ 1º O prestador de serviços divulgará com antecedência de 5 (cinco) dias e durante três dias, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis no município, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar sensivelmente o abastecimento de água.

§ 2º Em situação de emergência, especialmente quando houver ameaça à integridade de bens e à segurança de pessoas, é dispensada a divulgação prevista no parágrafo anterior, mas o prestador de serviços enviará à ARSAE-MG relatório circunstanciado sobre a ocorrência e suas causas.

CAPÍTULO XX

DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

Art. 114. A prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário aos usuários poderá ser interrompida pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia de água;

IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

V - a forma da utilização pela unidade usuária interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

VI - quando não for solicitada a ligação definitiva de água, após concluída a obra atendida por ligação temporária;

VII - quando houver impedimento de realização de leitura do consumo de água por 3 (três) ciclos consecutivos;

VIII- desapropriação do imóvel;

IX - fusão de ramais prediais de água;

X - lançamento na rede de esgotos de despejos que exijam tratamento prévio; e

XI - solicitação do usuário.

§ 1º É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços se os impedimentos à realização de leituras não tiverem sido notificados ao usuário.

§ 2º No caso de supressão do ramal de esgoto não residencial, por pedido do usuário, esse deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e de meio ambiente.

§ 3º Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada pelo prestador de serviços.

Art. 115. Verificado pelo prestador de serviços que em razão de artifício, violação nos equipamentos e instalações de medição, ou de qualquer outro meio irregular, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou não tenha havido qualquer faturamento, serão adotados os seguintes procedimentos:

I - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado seqüencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

a) identificação do usuário;

b) endereço da unidade usuária;

c) número da unidade usuária;

d) atividade desenvolvida;

e) identificação e leitura do hidrômetro;

f) selos e/ou lacres encontrados;

g) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma a perfeitamente caracterizá-la, incluindo, se possível, fotos e outros meios que possam auxiliar na identificação do procedimento adotado;

h) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou, na sua ausência, de um residente devidamente identificado;

i) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços; e

j) informação sobre a possibilidade do usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto ao prestador de serviços e, em instância subsequente, à ARSAE-MG;

II – entrega de uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” a uma das pessoas identificadas na alínea h do inciso I;

III - caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será anotado no verso do documento que será remetido, posteriormente, pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante Aviso de Recebimento - AR.

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

V - proceder a emissão de nova fatura, que inclua encargos por atraso de pagamento, com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

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

b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de uso ocorrido nos 6 (seis) últimos ciclos completos de faturamento imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou

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

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

Parágrafo único. Comprovado, através de provas documentais, que o início da irregularidade ocorreu em período sob responsabilidade de outrem, serão atribuídas ao atual

responsável pela unidade usuária somente as diferenças correspondentes a volumes de água e de esgoto apuradas no período em que a assumiu, sem aplicação dos encargos por atraso de pagamento.

Art. 116. Nos casos referidos no art. 115, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I – se após a eliminação da irregularidade forem verificadas diferenças de uso e não houver sido efetivado o pagamento da fatura, prevista no inc. V do art. 115, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre:

a) cobrança por serviço de religação de urgência;

b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da fatura;

II - se após 30 (trinta) dias o usuário não regularizar sua situação junto ao prestador de serviços os valores serão incluídos na próxima fatura.

Parágrafo único. Sem prejuízo da interrupção dos serviços, aplicável em qualquer religação à revelia, os procedimentos referidos neste artigo não poderão ser adotados em faturamentos referentes a períodos posteriores à constatação do procedimento.

Art. 117. É assegurado ao infrator o direito de apresentar recurso ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”.

§ 1º Da deliberação do prestador de serviços cabe recurso à ARSAE-MG, no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão.

§ 2º Durante o trâmite do recurso no prestador de serviços, na ARSAE-MG ou em juízo não haverá suspensão da prestação do serviço em função da irregularidade apontada no “Termo de Ocorrência de Irregularidade”.

Art. 118. Será considerada interrupção indevida da prestação dos serviços aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

Parágrafo único. Constatada que a interrupção dos serviços foi indevida, o prestador de serviços:

I - efetuará a religação, no prazo máximo de 8 (oito) horas, sem ônus para o usuário;

II - deverá creditar na(s) fatura(s) subsequente(s), a título de indenização ao usuário, valor(es) que perfaça(m) o dobro do faturamento referente ao período em que a data de interrupção esteja compreendida.

CAPÍTULO XXI

DA RELIGAÇÃO

Art. 119. Cessado o motivo da interrupção, o prestador de serviços restabelecerá os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a comprovação pelo usuário da solução do problema.

Parágrafo único. Se o motivo da interrupção for inadimplência, o pagamento de uma fatura não implicará a quitação de débitos existentes.

Art. 120. O procedimento de restabelecimento é caracterizado pela religação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

Parágrafo único. Correrão por conta do usuário as despesas com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 121. É facultado ao prestador de serviços implantar serviço de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido e a efetivação do procedimento.

Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá:

I - informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos vigentes para as religações normais e as de urgência; e

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

CAPÍTULO XXII

DAS SITUAÇÕES ESPECIAIS

Art. 122. Em função da disponibilidade de água, o prestador de serviços não estará obrigado a prestar serviços para a categoria industrial, comercial ou unidade classificada como grande usuária.

Art. 123. Para os aglomerados de habitações, quando for impossível a aplicação dos critérios técnicos definidos para a prestação dos serviços, o prestador poderá propor soluções especiais, as quais somente serão implantadas após a homologação pela ARSAE-MG.

Art. 124. Por ocasião de expansão de rede pública de fornecimento de água, a colocação de hidrantes pelo prestador de serviços e a distribuição dos equipamentos serão realizadas segundo critérios pactuados com o Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais – CBMMG e em conformidade com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Parágrafo único. A instalação de hidrantes nas redes existentes, por solicitação do Corpo de Bombeiros, será suportada por recursos provenientes daquela instituição.

CAPÍTULO XXIII

DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 125. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetivado:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos; e

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

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

CAPÍTULO XXIV

DA RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Art. 126. O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas educativas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água tratada e uso adequado das instalações sanitárias.

Art. 127. O prestador de serviços será responsável pelo manejo, acondicionamento, transporte e disposição adequada dos lodos e subprodutos derivados de suas operações, em conformidade com a legislação e a regulamentação ambientais.

Art. 128. Os resíduos deverão ser drenados e secados, anteriormente à sua disposição final, devendo o líquido drenado ser recirculado para os sistemas de tratamento ou enviado para descarte, desde que cumprida a legislação e a regulamentação ambientais.

§ 1º Nos casos de incineração, deverão ser respeitados os limites de emissão de gases poluentes definidos na legislação e na regulamentação ambientais.

§ 2º As cinzas resultantes do processo de incineração deverão ser dispostas em aterro sanitário, devidamente licenciado pelo órgão ambiental competente.

Art. 129. A utilização de lodos e outros subprodutos provenientes de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA.

CAPÍTULO XXV

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

Art. 130. A qualquer um assiste o direito de solicitar e receber a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 131. Para ter assegurado o acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, as respectivas instalações prediais de propriedade do usuário deverão cumprir as normas da ABNT e do INMETRO, sem prejuízo do que dispõem os códigos municipais de postura.

Parágrafo único. Os despejos domésticos e não domésticos a serem lançados na rede coletora de esgoto deverão ter as características biológicas e físico-químicas definidas em normas do prestador de serviços homologadas pela ARSAE-MG.

Art. 132. Ficará a cargo do solicitante a aquisição e a montagem, em local apropriado, do padrão de ligação de água, com exceção do hidrômetro, bem como a construção das instalações prediais de água e de esgotamento sanitário até, respectivamente, o cavalete e a caixa de ligação.

Art. 133. O pedido de ligação de água e de esgoto é um ato do interessado, por meio do qual solicita ao prestador de serviços a efetivação da prestação do respectivo serviço público.

Parágrafo único. A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário realizada pelo prestador de serviços se dá através de contrato de prestação de serviços ou de contrato de adesão, redigidos em fonte de tamanho 12 (doze) e

com destaque para as cláusulas restritivas de direito, e implica a assunção pelo usuário da responsabilidade pelo pagamento das respectivas faturas.

Art. 134. No ato da solicitação das ligações, o interessado deverá apresentar ou informar o número da carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente e, se houver, o número do Cadastro de Pessoa Física - CPF, quando pessoa física, ou, no caso de pessoa jurídica, o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica -CNPJ.

Parágrafo único. O interessado deverá também:

I - declarar o número de pontos de utilização da água;

II - fornecer informações referentes à natureza da atividade a ser desenvolvida no imóvel e a finalidade da utilização da água;

III – apresentar autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e interceptores quando forem destinados ao uso exclusivo do interessado;

IV - apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando a futura unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;

V - participar financeiramente dos investimentos destinados à efetivação das ligações, na forma prevista nesta Resolução;

VI - tomar as providências necessárias para a obtenção de eventuais benefícios estipulados na legislação ou na regulação; e

VII - aprovar, junto ao prestador de serviços, projeto de extensão de rede pública antes do início das obras, quando houver interesse do usuário na execução das obras mediante a contratação de terceiro legalmente habilitado.

Art. 135. Quando da efetivação da ligação, o usuário receberá do prestador de serviços informações sobre as características de uso que levaram ao enquadramento na pauta tarifária e, quando houver, sobre as condições para a obtenção dos benefícios decorrentes das tarifas sociais.

Art. 136. Os interessados em ligações rurais de água poderão solicitar que sejam executadas a partir de adutoras ou subadutoras e os pedidos serão atendidos sempre que as condições técnicas, operacionais e econômico-financeiras as permitirem.

§ 1º A ligação às adutoras ou subadutoras deverá ser feita por meio de rede de propriedade do interessado, o qual deverá submeter o respectivo projeto à análise do prestador de serviços para verificação das características e da compatibilidade técnicas, respeitado o fixado nos incisos IV e VIII do parágrafo único do art. 134 desta Resolução.

§ 2º O prestador de serviços poderá, atendendo a solicitação, elaborar o projeto da rede de propriedade do interessado, e cobrará pela realização de tal serviço.

Art. 137. O interessado poderá solicitar ao prestador de serviços o fornecimento de água bruta quando a ligação se situar em área em que a água disponível ainda não tiver sido objeto de tratamento.

Parágrafo único. O fornecimento previsto no caput será objeto de contrato específico, no qual será expressa a responsabilidade do usuário quanto aos riscos da utilização de água bruta.

Art. 138. Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no caput do artigo 67; e

II - houver necessidade de expansão da rede pública.

Parágrafo único. O pagamento decorrente do previsto no inciso II somente será exigido se o investimento estiver em área situada fora do Plano Municipal de Saneamento Básico.

Art. 139. O usuário tem direito a solicitar ao prestador de serviços uma aferição do hidrômetro a cada 3 (três) anos, sem ônus, ou quando, em seu entendimento, houver dúvida sobre as medições realizadas.

§ 1º Constatada a ocorrência de erro de medição, o custo da aferição será de responsabilidade do prestador de serviços, caso contrário, do usuário.

§ 2º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

§ 3º Quando não for possível a aferição in loco, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada na presença do usuário ou de seu representante, para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega do comprovante do procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição e da possibilidade do procedimento ser por ele acompanhado.

§ 4º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da aferição, informando, de forma compreensível e de fácil entendimento, o erro de medição apurado, os limites de erro admissíveis segundo a normatização metrológica, a conclusão final e informar quanto à possibilidade do usuário solicitar nova aferição ao órgão metrológico oficial.

§ 5º Caso o usuário opte por solicitar nova aferição ao órgão metrológico oficial e estando o resultado do laudo técnico de acordo com as normas técnicas, os custos decorrentes serão por ele arcados, caso contrário, pelo prestador.

§ 6º Na hipótese de não conformidade da medição indicada pelo hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no art. 84, parágrafo único.

~~Art. 140. O usuário será o responsável pela guarda e conservação do hidrômetro ou do controlador de vazão quando instalado no interior da unidade usuária.~~

Art. 140. O usuário será o responsável pela guarda e conservação do hidrômetro quando instalado no interior da unidade usuária. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

§ 1º Não se aplicam as disposições fixadas no caput, no caso de furto ou danos comprovadamente provocados por terceiros.

§ 2º Quando em função de violação de lacres ou de ocorrência de danos ao hidrômetro, decorrerem registros comprovadamente inferiores relativamente aos históricos de uso, o faturamento será efetivado pelo prestador de serviços com base na média das últimas 6 (seis) medições corretamente levantadas.

~~Art. 141. O usuário permitirá o acesso do prestador de serviços ao hidrômetro ou ao controlador de vazão e ao padrão de ligação de água.~~

Art. 141. O usuário permitirá o acesso do prestador de serviços ao hidrômetro e ao padrão de ligação de água. (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011)

Art. 142. A substituição ou modificação de ramal predial, quando solicitadas pelos usuários, serão executadas a suas expensas.

Parágrafo único. É vedado ao usuário promover qualquer intervenção no ramal predial.

Art. 143. Barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 144. A adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações prediais de água e esgoto são de responsabilidade exclusiva do usuário e as unidades usuárias utilizarão somente um ramal predial de serviço de abastecimento de água e um ramal predial de serviço de esgotamento sanitário.

§ 1º Quando houver comprovada conveniência de ordem técnica, os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário poderão ser prestados através de mais de um ramal predial de água ou esgoto.

§ 2º O dimensionamento e as especificações dos ramais prediais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão estar de acordo com as normas da ABNT.

§ 3º As instalações prediais de água serão dotadas ou não de um reservatório.

§ 4º Nas unidades usuárias servidas simultaneamente por ligação de água e por abastecimento oriundo de fonte própria, o suprimento proveniente desta última será feito diretamente ao reservatório ou a ponto de uso que não tenha comunicação com o ramal predial de serviço de abastecimento de água.

§ 5º A elevação do volume medido, decorrente de vazamento na instalação predial, é de inteira responsabilidade do usuário.

§ 6º O usuário é o único responsável por danos pessoais ou patrimoniais derivados do mau funcionamento ou mau uso das instalações prediais de água e esgoto.

Art. 145. Desde que atendidos os requisitos técnicos, poderá ser solicitada a instalação de medição individualizada para unidades usuárias autônomas localizadas em uma edificação.

§ 1º A instalação de medição individualizada deverá ser efetivada para a totalidade das unidades independentes e para a rede que atenda as áreas comuns da edificação.

§ 2º As adequações nas instalações prediais necessárias à instalação de medição individualizada serão executadas pelos usuários e a suas expensas.

§ 3º Quando houver abastecimento por fonte própria, a medição individualizada será aplicada exclusivamente à água originária de sistema público de abastecimento de água e somente poderá ser adotada quando houver a possibilidade técnica de realizá-la nesta forma.

§ 4º Os hidrômetros são de propriedade do prestador de serviços e serão instalados a suas expensas em áreas de uso comum e em locais de fácil acesso.

Art. 146. Nos imóveis com medição individualizada, a diferença entre o uso apurado no hidrômetro principal e o somatório dos usos registrados nos hidrômetros individuais será rateada, em frações idênticas, entre as unidades usuárias autônomas.

Art. 147. Nos imóveis com medição individualizada das unidades usuárias autônomas e que também contam com sistema próprio de abastecimento de água, o volume faturado de esgoto corresponderá ao volume medido de água fornecido pelo prestador de serviços, adicionado do que lhe for atribuído no rateio do fornecimento privativo.

Art. 148. Nos imóveis em que prevaleça a co-propriedade em relação a determinadas áreas e em que não houver medição individualizada de uso de água pelas unidades autônomas, o usuário é o condomínio, e é de sua responsabilidade o pagamento pelos serviços, o mesmo acontecendo com o incorporador, no caso de conjunto habitacional ainda não totalmente ocupado.

Parágrafo único. O número total de unidades usuárias, independentemente de ocupação, será considerado, para fins de faturamento.

Art. 149. O interessado em cujo imóvel houver lançamento, direto na rede de recolhimento, de esgoto proveniente de cozinha e tanque, ou seja, que não tenham passado primeiramente por caixa de gordura dotada de sifão, não terá atendido seu pedido de ligação.

Art. 150. O usuário que realizar despejo de águas pluviais tanto nas instalações prediais quanto nos ramais prediais de esgoto estará sujeito a ter os serviços interrompidos pelo prestador de serviços.

Art. 151. Em logradouros em que não houver rede de coleta, o usuário poderá solicitar ao prestador de serviços a instalação de sistema de esgotamento sanitário estático.

Parágrafo único. A instalação de sistema de esgotamento sanitário estático será realizada a expensas do prestador de serviços.

Art. 152. A extensão de instalação predial para servir a outra unidade usuária localizada em terreno distinto, ainda que pertencente ao mesmo proprietário, não é permitida.

Art. 153. Aos usuários é vedado o emprego de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial de abastecimento de água.

Art. 154. O usuário cujo imóvel possuir piscina poderá esvaziá-la por meio da utilização da rede pública de esgotamento sanitário, mediante a colocação de um redutor de vazão, com características definidas pelo prestador de serviços, na respectiva tubulação.

Art. 155. Para edificações ligadas à rede pública em que não for possível o abastecimento direto de água, mesmo sendo fornecidas pressões em conformidade com o definido na

regulação, o(s) interessado(s) se responsabilizará(ão) pela construção, operação e manutenção da necessária estação elevatória.

Art. 156. As estações elevatórias necessárias para o esgotamento dos prédios ou parte de prédios situados abaixo do nível da via pública e dos que não puderem ser esgotados pela rede do prestador de serviços, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão construídas e operadas pelo(s) usuário(s).

Art. 157. Os efluentes não domésticos a serem lançados na rede coletora de esgoto pelo usuário deverão ter as características fixadas em norma específica do prestador de serviços, homologada pela ARSAE-MG.

Art. 158. Não é permitido ao usuário o despejo, na rede coletora de esgoto, de efluentes não domésticos que contenham substâncias que, por sua natureza, possam danificá-la, ou que interfiram nos processos de depuração de estação de tratamento de esgoto, ou que possam causar dano ao meio ambiente, ao patrimônio público, ou a terceiros.

Art. 159. O usuário é responsável pelo tratamento prévio dos efluentes não domésticos que, por suas características, não possam ser lançados in natura na rede coletora de esgoto.

Parágrafo único. O tratamento será feito a expensas do usuário e deverá obedecer às normas técnicas fixadas pelo prestador de serviços, homologada pela ARSAE-MG.

CAPÍTULO XXVI

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 160. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I – negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de medição;

II - impedimento de acesso de empregado do prestador de serviços ou seus prepostos ao hidrômetro e ao ramal predial de ligação de água;

III - instalação de dispositivo de sucção na rede distribuidora de água;

IV - fornecimento de água, mediante a extensão das instalações prediais, a terceiros localizados em lote, imóvel ou terreno distintos, a não ser com autorização expressa do prestador de serviços;

V - desperdício de água em situações de emergência, calamidade ou racionamento;

~~VI – violação do lacre, danificação, inversão, retirada ou extravio do hidrômetro ou do controlador de vazão;~~

VI – violação do lacre, danificação, inversão, retirada ou extravio do hidrômetro; (Redação dada pela resolução 002, ARSAE/MG, de 16 de março de 2011).

VII - intervenção nos ramais prediais de água ou esgoto ou nos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

VIII - despejo de águas pluviais nas instalações ou nos ramais prediais de esgoto;

IX - lançamento, na rede de esgoto, de efluentes que, por suas características, exijam tratamento prévio;

X - interconexão do ramal predial de ligação de água com rede de abastecimento oriunda de fonte própria;

XI - derivação clandestina no ramal predial;

XII - danificação das tubulações ou instalações do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XIII - ligação clandestina aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XIV – restabelecimento de serviços interrompidos à revelia do prestador de serviços;

XV - interligação de instalações prediais internas de água de imóveis distintos, ou entre dependências de um mesmo imóvel que possuam ligações distintas; e

XVI - prestação de informação falsa quando da solicitação de serviços.

Art. 161. As despesas diretamente relacionadas com o restabelecimento dos serviços públicos de abastecimento de água em função de inadimplência ou infração a normas são de responsabilidade do usuário, sem prejuízo da cobrança dos débitos existentes.

Art. 162. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, situação apurada por procedimento específico do prestador de serviços, devido a:

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

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Parágrafo único. Na eventualidade da ocorrência de valores a devolver, tendo em vista que as declarações foram feitas pelo próprio usuário, os valores lhe serão devolvidos sem correção, adotando-se a sistemática de devolução estabelecida no Art. 102.

Art. 163. As unidades usuárias poderão ser desconectadas nos seguintes casos:

I – negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de medição após aviso, com comprovação de recebimento e antecedência mínima de trinta dias da data prevista para a interrupção;

II – negativa do usuário em permitir a leitura do dispositivo de medição após aviso, com comprovação de recebimento;

III - interdição judicial ou administrativa;

IV - desapropriação de imóvel para abertura de via pública;

V - incêndio ou demolição;

VI - fusão de ligações;

VII - como penalidade por infração ao previsto nesta ou em outra resolução específica, resguardado o direito a recurso e a suspensão do procedimento até a decisão final; e

VIII - por solicitação do usuário.

CAPÍTULO XXVII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 164. A fiscalização da ARSAE-MG, quando das inspeções realizadas nas instalações e serviços executados pelo prestador de serviços, emitirá relatório:

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

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

§ 1º Ocorrendo não conformidades, a ARSAE-MG dará ao prestador de serviços um prazo para promover as ações necessárias para a correção.

§ 2º Vencido o prazo dado, e não promovida a correção, o prestador de serviços estará sujeito a sanções.

§ 3º Durante as inspeções referidas no caput, o prestador de serviços deverá facilitar o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

Art. 165. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

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

II - o imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;

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

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

Art. 166. Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou a ARSAE-MG, bem como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização da prestação dos serviços.

Art. 167. Enquanto não for instituída norma da ARSAE-MG que disciplina o cálculo de participação financeira em obras executadas por solicitação do interessado, prevalece a sistemática atualmente adotada pelo prestador de serviços.

Art.168. A ARSAE-MG emitirá resolução específica fixando as datas de envio dos Planos de Exploração dos Serviços previstos no art. 23.

Art. 169. Enquanto não forem aprovadas pela ARSAE-MG normas relativas ao critério para o faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, serão mantidos os procedimentos atualmente adotados pelo prestador de serviços.

Art. 170. Até que sejam aprovadas pela ARSAE-MG normas relativas ao faturamento por disponibilidade, prevalecem os critérios atualmente adotados pelo prestador de serviços.

Art. 171. Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 172. As disposições relativas a sanções e penalidades pelo descumprimento das normas contidas nesta resolução pelo prestador de serviços serão objeto de resolução específica.

Art. 173. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único, para todos os usuários, em todas as áreas de concessão.

Art. 174. As disposições contidas em contratos em vigor prevalecem sobre as constantes desta Resolução.

Art. 175. Cabe à ARSAE-MG resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, sendo, ademais, instância recursal no caso de procedimentos e práticas adotados pelo prestador de serviços.

Art. 176. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

§ 1º Os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário cuja regulação seja delegada à ARSAE-MG terão 90 (noventa) dias, após a data de assunção da delegação pela Agência, para se adequarem ao disposto nesta Resolução ou, excepcionalmente, em prazo maior, desde que a solicitação seja tempestiva e justificadamente apresentada e o procedimento seja expressamente autorizado.

§ 2º Os arts. 45 e 99 entram em vigor 360 (trezentos e sessenta) dias após a publicação desta Resolução, e, no caso de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário cuja regulação seja delegada à ARSAE-MG, serão aplicáveis a esses serviços 360 (trezentos e sessenta) dias após a data de assunção da delegação pela Agência.”(nr)

(Nova redação dada pela Resolução Normativa nº 001/2011, de 07 de janeiro de 2011)

OCTÁVIO ELÍSIO ALVES DE BRITO

Diretor-Geral

Publicada no Minas Gerais de 08 de outubro de 2010.

Retificada no Minas Gerais de 15 de outubro de 2010.

Alterada a redação do Art. 176, pela Resolução Normativa nº 001/2011, de 07/01/2011, publicada no Minas Gerais de 08/01/2011.