

RESOLUÇÃO ARIS-MG Nº xxx/2025

De xx de xxxxxxxxxxxx de 2025.

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

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS – ARIS-MG, no uso de suas atribuições conferidas pelo inciso III do art. 26 do Estatuto Social da ARIS-MG, dos termos previstos em seu Protocolo de Intenções, e

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

O Decreto federal nº 5.440/2005, que define os procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento e institui mecanismos e

instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

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

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

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

A Resolução ANA nº 230/2024, que aprova a Norma de Referência nº 11/2024 que dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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

Que, após a realização da Consulta Pública nº xx/2025, a Diretoria Colegiada da ARIS-MG decidiu pela aprovação e homologação da presente resolução sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora ARIS-MG.

RESOLVE:

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

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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

ARIS-MG.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se:

I - aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - à prestação direta por órgão ou entidade do titular, à qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;

III - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os Prestadores de Serviços sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107/2005;

IV - à prestação de serviços realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os Prestadores de Serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107/2005; e

V - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

§ 1º Esta Resolução não se aplica aos contratos de concessão vigentes, firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização ou cujo edital ou consulta pública tenham sido publicados antes de sua vigência.

§ 2º Os contratos de que trata o § 1º poderão incluir dispositivos desta Resolução mediante acordo entre titular e Prestador de Serviços, ouvida a entidade reguladora infranacional e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I - abrigo ou padrão: local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo Prestador de Serviço) para instalação do cavalete;

II - ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário: ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de públicos de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário;

III - adutora: canalização e/ou tubulação principal de um sistema de abastecimento de água, situada geralmente entre a captação e a estação de tratamento (ETA), ou entre

esta e os reservatórios de distribuição ou setores de consumo;

IV - aferição do hidrômetro: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

V - água bruta: água conforme é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tipo de tratamento;

VI - água de reuso: água proveniente do processo de tratamento de esgotos, não potável e fornecida dentro de padrões de qualidade estabelecidos por legislação específica, destinada a usos diversos que não o consumo humano;

VII - água potável: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;

VIII - alimentador predial: tubulação componente da instalação predial situada a jusante do ramal predial, compreendida entre o hidrômetro e a primeira derivação ou válvula de flutuador de reservatório predial (boia), de responsabilidade do usuário;

IX - área de abrangência da prestação de serviços: área geográfica, conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legalmente admitido, na qual o Prestador de Serviços obriga-se a prestar os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta;

X - cadastro de usuários: conjunto de registros atualizados do Prestador de Serviços utilizados para o faturamento, cobrança, controle operacional, contábil, execução da dívida ativa e planejamento;

XI - cadastro técnico: registro de projeto da infraestrutura implantada, preferencialmente georreferenciado, que compõe os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XII - caixa de inspeção de ligação de esgoto: dispositivo instalado e sob responsabilidade do usuário, localizado entre o ramal predial de esgoto e a instalação predial, situado, preferencialmente na calçada, destinado à inspeção, limpeza e desobstrução, caracterizando-se como o limite de ação do Prestador de Serviços de esgotamento sanitário;

XIII - captação: local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de bombas de recalque;

XIV - categoria de consumo: classificação de usuário do serviço para fim de enquadramento na estrutura tarifária do Prestador de Serviços;

XV - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, alojado entre o ramal predial de água e o alimentador predial, destinado a abrigar o hidrômetro, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do Prestador de Serviços de abastecimento de água;

XVI - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

XVII - coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

XVIII - coletor tronco: rede pública constituída por tubulação de grande diâmetro, com objetivo de coletar das redes primárias e destiná-las às estações elevatórias ou ETE;

XIX - controle da qualidade da água para consumo humano: conjunto de atividades exercidas de forma contínua pelos responsáveis pela operação de sistema ou solução alternativa de abastecimento de água, destinadas a verificar se a água fornecida à população é potável, assegurando a manutenção desta condição;

XX - consumo atípico: consumo mensal do usuário do serviço, cujo valor medido ultrapassa a média aritmética dos meses anteriores, preferencialmente considerando o período mínimo de 06 meses, com valores corretamente medidos, conforme estabelecido no Anexo Único desta Resolução;

XXI - consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pela ARIS-MG;

XXII - contrato de prestação de serviços/contrato de adesão: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARIS-MG, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e Prestador de Serviços, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo Prestador de Serviços ou pelo usuário;

XXIII - contrato especial: instrumento pelo qual o Prestador de Serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, nos termos do Regulamento de Prestação de Serviços homologado pela ARIS-MG;

XXIV - corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo Prestador de Serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

XXV - despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos, conforme legislação vigente;

XXVI - economias: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XXVII - estação elevatória de água (EEA): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água;

XXVIII - estação elevatória de esgoto (EEE): conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);

XXIX - estação de tratamento de água (ETA): unidade composta de equipamentos, tubulações e instrumentos onde são processadas todas as atividades para tornar a água bruta captada em água potável, própria para o consumo humano;

XXX - estação de tratamento de esgoto (ETE): unidade composta de conjunto de equipamentos, acessórios e tubulações para tratar os efluentes antes de lançá-los aos corpos hídricos, conforme legislação vigente;

XXXI - fatura de serviços: documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/2005 e desta Resolução;

XXXII - faturamento: processo pelo qual se apura, dentro de um determinado período, a gama de serviços prestados a um usuário e outros créditos do Prestador de Serviços para emissão da conta mensal ou fatura e entrega a este;

XXXIII - grandes consumidores: usuários não residenciais que demandam volume acima da média da categoria de abastecimento de água potável, a ser estabelecido por critérios do Prestador de Serviços no Regulamento de Prestação de Serviços homologado pela ARIS-MG;

XXXIV - hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

XXXV - inspeção: fiscalização na unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do Prestador de Serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

XXXVI - instalação predial de água: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água no cavalete, na área interna da edificação, de responsabilidade do usuário;

XXXVII - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, na área interna da edificação, até a caixa de inspeção da ligação, de responsabilidade do usuário;

XXXVIII - interrupção do abastecimento de água: suspensão temporária dos serviços de abastecimento de água pelo Prestador de Serviços nos casos determinados em Prestador de Serviços ou por motivos de força maior;

XXXIX - lacre: dispositivo de segurança destinado a preservar a integridade e inviolabilidade de medidores e da ligação de água em face de atos que possam prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água;

XL - ligação: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo Prestador de Serviços;

XLI - limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;

XLII - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XLIII - proprietário: pessoa física ou jurídica titular do domínio do bem imóvel, que solicita a primeira ligação ao Prestador de Serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, mediante contrato de prestação de serviços/contrato de adesão;

XLIV - ramal predial de água: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;

XLV - ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas

entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

XLVI - rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento de esgoto, sendo parte integrante do sistema público de esgotamento sanitário;

XLVII - recomposição: ação de responsabilidade do Prestador de Serviços em iniciar e terminar a recuperação ou a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

XLVIII - reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

XLIX - sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares sob responsabilidade do condomínio, reunindo grupo de unidades usuárias, como unidade de esgotamento;

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

LI - solução alternativa: método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado, em locais sem disponibilidade de rede pública, conforme regulamentado pela ARIS-MG;

LII - supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública;

LIII - titular da ligação: pessoa física ou jurídica que detém o domínio do bem imóvel onde a ligação foi estabelecida;

LIV - unidade usuária: economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água ou esgoto, devendo ser provida de hidrometração individualizada, nos termos da legislação vigente;

LV - usuário: pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, regidos por contrato de prestação de serviços/contrato de adesão, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em

normas legais, regulamentares ou contratuais;

LVI - vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, passível de ocorrer no sistema público ou predial, cuja detecção seja comprovada através de testes ou por técnicos especializados; e

LVII - vazão: quociente entre o volume verdadeiro de água que atravessa o medidor e o tempo gasto para que este volume passe através dele.

CAPÍTULO II - DO USUÁRIO E DA UNIDADE USUÁRIA

Art. 4º O usuário dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário é aquele que se beneficia ou utiliza efetiva ou potencialmente do serviço público.

Art. 5º Um usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em locais diversos, pelas quais assume as responsabilidades contratuais oriundas da prestação dos serviços.

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

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

Art. 6º O usuário do serviço é constituído pelo ato do interessado na requisição da ligação de água e/ou esgoto para benefício próprio ou de outrem, assumindo, através de Contrato de Prestação de Serviços/Contrato de Adesão, a responsabilidade pelo pagamento das faturas pelo serviço realizado pelo Prestador.

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

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

de Serviços/Contrato de adesão.

§ 3º A utilização efetiva do serviço de ligação de água ou esgoto não implica reconhecimento, por parte do titular ou do Prestador de Serviços, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel, nem de regularidade da construção.

Art. 7º Para cada unidade usuária, deve ser instalada uma única ligação para cada tipo de serviço.

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

§ 2º Na inviabilidade técnica da individualização das ligações definitivas, será permitida uma única ligação de água ou esgoto, caracterizando as ligações multieconomias, onde o cálculo da tarifa deverá considerar cada economia como usuário do serviço e suas respectivas categorias.

§ 3º Para imóveis com ampliação da área construída e sem viabilidade técnica para esgotamento sanitário por gravidade na ligação existente, pode ser instalada a segunda ligação de esgoto, mediante solicitação do usuário.

Art. 8º Quando o usuário promover o desmembramento dos respectivos ramais internos das unidades usuárias atendidas pela ligação existente, o Prestador de Serviços deve providenciar a individualização da prestação dos serviços, desde que economicamente viável e tecnicamente possível e observada a legislação vigente.

Art. 9º Todas as instalações prediais de água, a partir do ponto de entrega, e as instalações antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais.

CAPÍTULO III - DAS LIGAÇÕES

SEÇÃO I – DA OBRIGATORIEDADE DE LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA

Art. 10 Toda edificação permanente urbana, situada em logradouro público que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deve, obrigatoriamente, interligar-se a elas, de acordo com o disposto no Art. 45 da Lei Federal n. 11.445/2007, respeitadas as normas técnicas.

§ 1º Compete ao Prestador de Serviços comunicar aos usuários da disponibilidade das redes para que eles possam solicitar a conexão das instalações prediais com as redes públicas de água e esgoto.

§ 2º É dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso de que trata o § 1º, solicitar o fornecimento dos serviços ao Prestador de Serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados das adequações solicitadas pelo Prestador de Serviços, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e a coleta de esgoto dentro das especificações técnicas do Prestador de Serviços e normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

§ 3º Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do Prestador de Serviços efetuar a ligação e fornecer os serviços.

§ 4º Vencidos os prazos regulamentares sem a conexão do usuário às redes de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, este estará sujeito, além de medidas coercitivas para tanto, ao pagamento da tarifa em razão da disponibilidade dos serviços.

§ 5º Após o transcurso do prazo de 120 (cento e vinte) dias do aviso realizado pelo Prestador de Serviços, ou de qualquer órgão público competente, para que o usuário faça a ligação de esgotamento sanitário ou solicite os referidos serviços, o Prestador de Serviços, de modo a atingir a universalização, fará a interligação do imóvel de forma compulsória às suas expensas, com posterior cobrança do usuário, podendo usar-se de ordem judicial, caso necessário.

§ 6º No caso de usuário de baixa renda e habilitado para receber tarifa social, a ligação poderá contar com subsídios, e poderá ser realizada pelo Prestador de Serviços, às suas próprias expensas.

§ 7º Após a solicitação de ligação de esgoto, caso o Prestador de Serviços de esgotamento sanitário constate que a coleta não pode ser conduzida por gravidade, cabe ao usuário a elaboração de estudo de viabilidade técnica e econômica, às suas próprias expensas, com alternativas de atendimento e envio ao Prestador de Serviços para aprovação.

§ 8º Nos casos em que o imóvel foi edificado anteriormente à realização das obras de redes públicas de água ou esgoto, com concessão de habite-se e lançamento de IPTU, a elevação do esgoto ou o recalque competem ao Prestador de Serviços, que

poderá dar solução coletiva aos imóveis enquadrados nessa situação, salvo a possibilidade de instalação de soluções alternativas, seja na forma individual ou coletiva.

§ 9º O Prestador de Serviços públicos deve realizar o levantamento de informações de todas as edificações implantadas na sua área de abrangência da prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e repassar aos titulares e à ARIS-MG a relação das edificações que não se conectaram às redes públicas no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta resolução.

§ 10 É dever do titular garantir que o usuário de edificações residenciais desative as soluções alternativas de esgotamento sanitário a partir da efetiva ligação à rede pública de esgotamento sanitário.

SEÇÃO II – DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

Art. 11 O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas ou taxas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de Contrato de Prestação de Serviços/Contrato de Adesão ou Contrato Especial, conforme o caso.

§ 1º O pedido de ligação será efetivado pelo proprietário do imóvel mediante apresentação do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) e documento que comprove o domínio do imóvel, bem como assinatura de termo de solicitação, no qual fornecerá informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária.

§ 2º O Prestador de Serviços, quando solicitado pelo usuário, deverá encaminhar a ele cópia do Contrato de Prestação dos Serviços/Contrato de Adesão até a data de apresentação da primeira fatura, preferencialmente por meio eletrônico.

Art. 12 No ato da recepção do pedido de ligação, o Prestador de Serviços deverá dar conhecimento ao interessado sobre a obrigatoriedade de:

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

II - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, a legislação, as normas da ABNT, as resoluções da ARIS-MG e as normas editadas pelo Prestador

de Serviços, postas à disposição do interessado;

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

IV - adequar o padrão de ligação, caso não esteja em conformidade com as especificações exigidas pelo Prestador de Serviços, sob pena de corte;

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

VI - comunicar eventuais alterações referentes a alteração do usuário, à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e à finalidade da utilização da água; e

VII - comunicar ao Prestador de Serviços sobre problemas identificados na rede pública.

§ 1º Compete ao Prestador de Serviços fornecer ao interessado as informações sobre os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes para o atendimento, informando no mínimo:

I - a existência da rede pública próxima ao domicílio;

II - a máxima, média e mínima pressão da rede pública de abastecimento de água;

III - o diâmetro nominal e profundidade das redes públicas; e

IV - condições de elegibilidade para obtenção dos benefícios decorrentes de tarifas sociais e de outros subsídios.

§ 2º O Prestador de Serviços deverá priorizar o atendimento das demandas domiciliares em relação às demandas relativas a outros usos.

§ 3º As ligações podem ser temporárias ou definitivas.

Art. 13 Nas áreas cobertas por rede pública de esgotamento sanitário, onde o serviço de abastecimento de água é prestado regularmente, os pedidos de nova ligação de água serão atendidos pelo Prestador de Serviços mediante a solicitação simultânea de ligação do domicílio ao sistema de esgotamento sanitário disponível.

Art. 14 Os esgotos de edificações não residenciais que não puderem ser despejados diretamente nas redes públicas de esgotamento sanitário estão sujeitos a medidas de controle e tratamento prévios, às expensas dos próprios usuários, que

enquadrem esses efluentes nos padrões estabelecidos pelo Prestador de Serviços, observadas as regulamentações da ARIS-MG e as determinações dos órgãos ambientais.

Art. 15 O abastecimento de água ou a coleta de esgoto deverá ser feito preferencialmente por um único ramal predial, de responsabilidade do Prestador de Serviços, para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo que abranja economias de categorias de usuários distintos.

§ 1º Por solicitação do usuário e a critério técnico do Prestador de Serviços, em caráter excepcional, a instalação predial de água ou esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como ser alimentada ou esgotada por meio de mais de um ramal às expensas do usuário.

§ 2º O ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto deve situar-se no limite do lote com o logradouro público e em local de acesso livre ao Prestador de Serviços.

§ 3º Caso seja comprovada, pelo usuário, a inviabilidade técnica de instalação do hidrômetro em áreas de livre acesso pelo Prestador de Serviços, deverão ser utilizados recursos tecnológicos para leitura à distância, às expensas do usuário, desde que devidamente previsto no Regulamento de Prestação de Serviços do Prestador.

§ 4º Havendo um ou mais lotes entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega deve situar-se na testada do primeiro lote logo após a via pública.

Art. 16 Caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto, incumbe ao usuário solicitar ao Prestador de Serviços as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço.

Art. 17 Cabe ao Prestador de Serviços indicar os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto para que o usuário possa efetuar a conexão das instalações prediais de água e de esgoto com as respectivas redes públicas.

§ 1º O Prestador de Serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, após a concluída a conexão, quando julgar necessário ou em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento

sanitário.

§ 2º Faculta-se também ao titular e à ARIS-MG o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto.

§ 3º O usuário deve assegurar ao Prestador de Serviços o acesso às instalações prediais de água e esgoto para fins de fiscalização, inspeção, leitura, ou quando necessária a manutenção ou substituição de hidrômetro.

Art. 18 O Prestador de Serviços poderá condicionar a ligação, a religação, o aumento de vazão ou a contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para ele ou para outro imóvel na área delegada ao Prestador de Serviços.

§ 1º O Prestador de Serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

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

II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes desta própria Resolução;

III - pendente em nome de terceiros; e

IV - com vencimento superior a 90 (noventa) dias.

§ 2º As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial e/ou hereditária.

Art. 19 O Prestador de Serviços poderá dar ao solicitante a opção de instalar por conta própria o conjunto de ligações de água.

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

§ 2º O hidrômetro poderá ser adquirido e instalado pelo Prestador de Serviços, ou pelo usuário interessado, desde que atendidas as normas previstas no Regulamento Prestação de Serviços do Prestador de Serviços.

§ 3º O serviço de instalação do conjunto de ligação de água realizado pelo Prestador

de serviço será cobrado conforme Tabela de Preços e Prazos de Serviços homologada pela ARIS-MG junto ao Prestador de Serviços.

Art. 20 O poder público, atendida a legislação municipal, poderá formular pedido de ligações para atender um conjunto de unidades usuárias situadas em áreas contempladas por programas habitacionais e de regularização fundiária de interesse social.

§ 1º O atendimento da demanda a que se refere o caput estará vinculado à existência de viabilidade técnica e financeira atestada pela ARIS-MG.

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

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

Art. 21 O Prestador de Serviços poderá recusar o pedido de ligação se comprovada a inviabilidade técnica, salvo nos casos previstos no §8º do Art. 10.

Art. 22 Para atendimento do pedido de ligação aos grandes usuários, o interessado deverá informar previamente a previsão de consumo mensal de água e de geração de esgoto.

SEÇÃO III – DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 23 Consideram-se ligações temporárias as que se destinem a obras, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 24 No pedido de ligação temporária, o interessado deve declarar o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

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

§ 2º Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá

solicitá-la ao Prestador de Serviços com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do encerramento do contrato.

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

§ 4º São consideradas como despesas referidas no § 3º os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão de obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

§ 5º O Prestador de Serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 3 (três) ciclos completos de faturamento relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

§ 6º Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo Prestador de Serviços deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação.

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

Art. 25 O interessado deve juntar ao pedido de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a planta ou croquis das instalações temporárias e respectiva autorização de instalação e funcionamento emitida pelo órgão competente.

Art. 26 Para ser efetuada sua ligação, o interessado deve ainda:

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

Art. 27 O ramal predial de ligações temporárias para atender imóveis em construção deve ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

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

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

Art. 28 Outros padrões de ligações de água poderão ser definidos pelo Prestador

em seu Regulamento de Prestação de Serviços, a serem avaliados e aprovados pela ARIS-MG.

SEÇÃO IV – DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 29 A ligação definitiva dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve ser atendida desde que o interessado tenha cumprido as exigências estabelecidas no Art. 53 desta Resolução.

§ 1º A instalação de reservatório domiciliar é de responsabilidade do usuário, ficando a critério do Prestador estabelecer as condições de obrigatoriedade em seu Regulamento de Prestação de Serviços.

§ 2º Quando o Prestador de Serviços optar pela obrigatoriedade de reservatório domiciliar por parte do usuário, independentemente do seu volume, deverá instituir programa social com fins a atender aos usuários da categoria Tarifa Social, com o fornecimento de caixas d'água subsidiadas pelo Prestador.

§ 3º Para os imóveis que possuem simultaneamente ligação de água e abastecimento oriundo de fonte própria, os ramais internos devem ser independentes, sendo expressamente proibido que as águas de origens distintas sejam misturadas.

SEÇÃO V - DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO

Art. 30 É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e do Prestador de Serviços.

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

Art. 31 O ponto de entrega, caracterizado pelo padrão de instalação de água deve, preferencialmente, situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, voltado para o passeio, de forma que permita a instalação e manutenção do padrão de ligação e a leitura do hidrômetro.

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

com a propriedade mais próxima à via.

§ 2º Cabe ao Prestador de Serviços orientar a construção e instalação do cavalete, através de normativas técnicas próprias, sujeito a posterior aprovação da instalação por parte do Prestador de Serviços.

Art. 32 O Prestador de Serviços deve elaborar e submeter à apreciação da ARIS-MG, os modelos padrão de ligação de água e de esgoto, inclusive dos modelos para medição de água proveniente de outras fontes que venham a originar lançamento de esgoto sanitário na rede pública coletora, quando aplicáveis.

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

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

Art. 33 O usuário assegurará ao representante ou preposto do Prestador de Serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e à caixa de ligação de esgoto, faixa de servidão e viela sanitária.

Art. 34 Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers, circos, parques de diversão e outros, fixos ou ambulantes somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente, desde que comprovada viabilidade técnica de atendimento.

SEÇÃO VI - DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 35 Os ramais prediais somente serão assentados pelo Prestador de Serviços.

Art. 36 O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser realizado através do ramal predial, podendo haver mais de uma ligação de água e/ou esgoto em um mesmo imóvel, atendidos os critérios técnicos estabelecidos pelo Prestador de Serviços para cada unidade usuária e para cada serviço.

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

Art. 37 Nas ligações já existentes, o Prestador de Serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o artigo anterior, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário, de acordo com as normas e instruções técnicas do Prestador de Serviços.

Art. 38 As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 39 As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

Art. 40 A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto, a pedido do usuário, deverá ser por ele custeada, salvo nos casos em que for comprovado ônus do Prestador de Serviços.

Art. 41 Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao Prestador de Serviços as correções necessárias.

Art. 42 Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou coletor de esgoto serão reparados pelo Prestador de Serviços, por conta do usuário.

Art. 43 O dimensionamento e as especificações do ramal e coletor predial devem estar de acordo com as normas técnicas.

SEÇÃO VII – DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 44 Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do titular da ligação, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos, no Regulamento de Prestação de Serviços e na legislação pertinente; e

II - por ação do Prestador de Serviços nos seguintes casos:

- a) interrupção dos serviços por mais de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos;
- b) desapropriação do imóvel; e

c) fusão de ramais prediais.

Parágrafo único. Mesmo nos casos de desligamento de ramais, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no Prestador de Serviços.

Art. 45 Correrão por conta do titular da ligação, com o desligamento da rede pública, as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água.

Art. 46 Não é permitido ao Prestador de Serviços realizar a supressão do coletor de esgoto, salvo nos casos específicos previstos no de Prestação de Serviços elaborado pelo Prestador de Serviços e homologado pela ARIS-MG.

CAPÍTULO IV - DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/CONTRATOS DE ADESÃO DOS USUÁRIOS E CONTRATOS ESPECIAIS

Art. 47 A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários, conforme modelo de contrato de prestação de serviços/contrato de adesão homologado pela ARIS-MG.

Parágrafo único. A prestação dos serviços se inicia com a sua disponibilização ao usuário.

Art. 48 O Contrato de prestação de serviços/contrato de Adesão para prestação de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

I - identificação do usuário e do local de entrega da água e/ou coleta dos esgotos sanitários;

II - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

III - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário e o prazo contratual, adotando-se, preferencialmente, prazo indeterminado;

IV - critérios de interrupção do fornecimento dos serviços e de rescisão;

V - direitos e deveres das partes;

- VI - previsão de canais para encaminhamento de demandas e reclamações;
- VII - sanções a que os usuários estão sujeitos pelo cometimento de infrações;
- VIII - execução de cobranças de serviços complementares;
- IX - condições de reajuste; e
- X - condições de juros e multa de faturas em atraso.

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

Art. 49 É obrigatória a celebração de Contrato Especial de Abastecimento de Água ou de Esgotamento Sanitário ou outro instrumento entre o Prestador de Serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I - Para atendimento a grandes consumidores, a critério do Prestador de Serviços, conforme previsto no Regulamento de Prestação de Serviços devidamente homologado pela ARIS-MG;
- II - Para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública, quando não especificada categoria na estrutura tarifária do Prestador de Serviços;
- III - Quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o Prestador de Serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos da concessão ou do plano de saneamento básico;
- IV - Nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio, ressalvado o disposto em legislação específica;
- V - Quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação;
- VI - Nos casos de solução individualizada de abastecimento de água, dentro dos limites permitidos pela legislação, em que haja a necessidade de cobrança apenas da

prestação dos serviços de esgotamento sanitário; e

VII - Nos casos em que, para fins de cobrança do serviço de esgotamento sanitário, houver alteração da proporcionalidade entre o volume de água consumido e o volume de esgoto gerado, envolvendo usuários não residenciais que utilizem a água para finalidades que resultem em geração de esgoto em proporção significativamente inferior ou superior ao volume medido de água.

§ 1º O Contrato Especial com o usuário deve conter as características técnicas e as condições comerciais dos serviços, incluindo previsão do volume de água fornecida ou volume de esgoto coletado, prazo de vigência e valores cobrados pela prestação dos serviços.

§ 2º Quando o Prestador de Serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato especial deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início do contrato.

§ 3º O prazo de vigência do contrato especial de abastecimento de água ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

§ 4º Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente.

Art. 50 O modelo de Contrato de prestação de serviços/contrato de adesão aos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário pode ser modificado por solicitação da ARIS-MG em decorrência de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentem esses serviços e impactem na sua prestação.

§ 1º O contrato de prestação de serviços/contrato de adesão deve ser disponibilizado ao usuário de forma física ou digital, por meio do respectivo sítio eletrônico oficial do Prestador de Serviços.

§ 2º A pedido do usuário, o contrato de prestação de serviços/contrato de adesão pode ser entregue no momento da solicitação da ligação, contendo cláusula de validade a partir da efetivação dessa ligação.

Art. 51 O encerramento da relação contratual entre o Prestador de Serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de encerramento contratual, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e

II - por ação do Prestador de Serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, em que o usuário anterior não tenha pedido o encerramento contratual da ligação ou a transferência de titularidade do imóvel em questão.

Parágrafo único. No caso referido no inciso I, após o encerramento contratual com o usuário, não sendo este o titular da ligação, este último assumirá as responsabilidades contratuais da sua propriedade, cabendo a este a decisão pela supressão ou não da ligação.

CAPÍTULO V - DO CADASTRO E CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 52 Cada unidade usuária dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto com prestação de serviço público deve ser cadastrada pelo Prestador de Serviços, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Art. 53 O Prestador de Serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - Identificação do titular da ligação e/ou usuário do serviço:

- a) nome completo; e
- b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF, além de telefone e e-mail;

II - código de usuário ou número de inscrição da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV - atividade econômica desenvolvida, se houver;

V - número de economias por categorias, de acordo com as categorias previstas na estrutura tarifária aprovada pela ARIS-MG, sendo no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e pública;

VI - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de

esgotamento sanitário, quando disponível;

VII - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 120 (cento e vinte) meses;

VIII - código referente à tarifa e categoria aplicável; e

IX - número ou identificação do medidor instalado e datas de sua instalação e última aferição.

Parágrafo único. Na gestão de informações do cadastro das unidades usuárias, o Prestador de Serviços deve observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 54 Quando da alteração cadastral, o novo usuário terá o direito de comprovar quando efetivamente assumiu a ligação, uma vez que as faturas deverão ser lançadas em face do efetivo usuário dos serviços.

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

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

§ 3º Caberá ao novo usuário a solicitação da atualização do cadastro e restabelecimento dos serviços, apresentando a documentação definida no Regulamento de Prestação de Serviços.

Art. 55 O Prestador de Serviços deverá enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias previstas no anexo tarifário aprovado pela ARIS-MG.

Art. 56 O usuário deverá informar ao Prestador de Serviços as alterações supervenientes que importarem em reenquadramento ou reclassificação da unidade usuária, respondendo, por declarações falsas ou omissão de informações.

Parágrafo Único. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve

incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo Prestador de Serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

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

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

Art. 57 A alteração de categoria ou classe de unidade usuária exige notificação prévia por parte do Prestador de Serviços ao usuário com, no mínimo, 30 dias de antecedência.

§ 1º Em casos de erro de enquadramento da unidade usuária por culpa exclusiva do Prestador de Serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores pagos indevidamente, conforme artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, sendo vedado ao Prestador de Serviços cobrar-lhe a diferença referente a pagamento a menor.

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

Art. 58 Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o Prestador de Serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, após a constatação da classificação incorreta.

CAPÍTULO VI - DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS

Art. 59 A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários até a ligação de esgoto (caixa ou tubo de inspeção e limpeza), sendo o Prestador de Serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 1º Poderá o Prestador de Serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto, mediante cobrança.

§ 2º Caberá ao Prestador de Serviços instruir os usuários sobre o uso adequado e

racional dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 60 O Prestador de Serviços assegurará o abastecimento de água e o esgotamento sanitário de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos urbanísticos, bem como de suas ampliações, quando devidamente autorizados.

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

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

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

§ 4º O Prestador de Serviços pode elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo, mediante a celebração de contrato específico com o interessado.

§ 5º O Prestador de Serviços pode executar as obras do subsistema de distribuição de água ou subsistema de coleta e transporte de esgoto dos empreendimentos imobiliários referidos no caput, mediante remuneração pelo empreendedor.

Art. 61 Compete ao Prestador de Serviços, quando solicitado e justificado, fornecer ao interessado as informações acerca da rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que sejam relevantes ao atendimento do usuário.

Art. 62 As redes e demais instalações construídas, depois de vistoriadas de acordo com as normas vigentes e aprovadas pelo Prestador de Serviços, poderão ser transferidas pelo empreendedor mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento

de usuários diversos.

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

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

Art. 63 O Prestador de Serviços só executará a interligação das tubulações e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo formalizado após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, cessão de garantias de equipamentos e instalações, além de manuais de operação e treinamento da equipe do Prestador de Serviços, observadas as determinações da ARIS-MG e do Prestador de Serviços, em conformidade com as normas locais pertinentes, além das licenças e autorizações dos órgãos responsáveis pelo controle ambiental e regulação dos recursos hídricos, no que couber.

Art. 64 Em ruas particulares as ligações de água e de coleta de esgoto das unidades usuárias deverão ser individualizadas pelo interessado, podendo os pontos de entrega de água e de coleta de esgoto, a critério do Prestador de Serviços, não se localizarem no limite do logradouro público com a área particular.

Art. 65 Para sistemas de condomínios horizontais e/ou verticais o Prestador de Serviços disponibilizará uma única ligação de água e coleta de esgoto na testada do imóvel, sob responsabilidade do incorporador, construtor ou do condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação, nos termos da Lei 13.312, de 12 de julho de 2016.

Parágrafo único. Os domicílios deverão possuir medição individualizada.

Art. 66 O Prestador de Serviços poderá assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de condomínios já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

Parágrafo único. A assunção pelo Prestador de Serviços dos sistemas de que trata o caput será condicionada:

- I - Ao fornecimento pelo condomínio ao Prestador de Serviços dos respectivos cadastros técnicos, quando disponíveis;
- II - À transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços que passarão a integrar o sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos;
- III - À elaboração e à execução pelo Prestador de Serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por imóvel;
- IV - Pagamento pelo condomínio das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;
- V - Identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e
- VI - Atendimento das normas e instruções técnicas do Prestador de Serviços.

Art. 67 Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, constituídos nos termos da Lei nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, com ou sem acesso controlado, terão seus domicílios com medição individualizada, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do Prestador de Serviços a operação e manutenção das infraestruturas das redes, desde que observado o disposto no Art. 66 .

CAPÍTULO VII - DA MEDIÇÃO

Art. 68 O Prestador de Serviços deverá monitorar o consumo de água utilizando-se de hidrômetro.

§ 1º Poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgoto, cabendo ao Prestador de Serviços a análise de viabilidade técnica de acordo com as normas e padrões vigentes.

§ 2º Todos os medidores de água devem ser certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO e sua especificação e procedimentos

de instalação devem obedecer às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e outras normas pertinentes.

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

Art. 69 O Prestador de Serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas ligações de água.

Art. 70 Os hidrômetros e os registros de passagem serão instalados preferencialmente em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do Prestador de Serviços.

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

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

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

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

§ 5º A substituição do hidrômetro, de acordo com o prazo de validade ou decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo Prestador de Serviços sempre que necessário sem ônus para o usuário.

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

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

§ 8º Sendo a alteração ou redimensionamento de hidrômetro uma decisão do Prestador de Serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua

conta, salvo na situação constante do § 6º deste artigo.

Art. 71 Os lacres instalados nos hidrômetros, caixas e cubículos poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do Prestador de Serviços.

Art. 72 É vedada a instalação de qualquer equipamento, incluindo eliminadores de ar, antes do hidrômetro ou dentro do cavalete do hidrômetro, exceto nos casos de expressa autorização do Prestador de Serviços.

Art. 73 A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos nas normas metrológicas.

Art. 74 O usuário poderá solicitar verificações dos instrumentos de medição ao Prestador de Serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

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

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

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

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

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

Art. 75 O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do Prestador de Serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 76 O Prestador de Serviços deve manter um registro atualizado de todos os hidrômetros instalados em sua área de concessão, contendo informações sobre a marca, modelo, número de série, data de instalação, data da última aferição e localização.

CAPÍTULO VIII - DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Art. 77 O Prestador de Serviços poderá cobrar dos usuários, desde que requeridos, os seguintes serviços:

I - Ligação de unidade usuária;

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

III - Aferição de hidrômetro;

IV - Religação de unidade usuária;

V - Emissão de segunda via de fatura, exceto quando obtida diretamente pelo usuário a partir do sítio do Prestador de Serviços na internet, ou quando motivada por necessidade de correção da fatura original;

VI - Leitura em dia não útil;

VII - Desativação de ligação de água; e

VIII - Outros serviços disponibilizados pelo Prestador de Serviços, previamente aprovados pela ARIS-MG ou pelo titular dos serviços.

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

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

§ 3º O Prestador de Serviços deve manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e da data da solicitação e da

execução dos serviços.

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

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

Art. 78 Salvo nas situações já constantes de contrato de programa ou concessão, o Prestador de Serviços deverá apresentar “Tabela de Outros Preços Públicos dos Serviços” para prévia homologação da ARIS-MG e, sempre, disponibilizá-la aos interessados, inclusive em sítio na internet.

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

CAPÍTULO IX - DO FATURAMENTO E COBRANÇA

Art. 79 As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo Prestador de Serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários a fixação das datas de vencimento.

§ 1º O intervalo de leitura para faturamento deve ser padronizado e precedido de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado.

§ 2º As faturas devem ser lançadas em nome do usuário dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel ou seu responsável legal a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.

§ 3º O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário incidirá somente onde houver domicílios servidos por sistema público de esgotamento sanitário, separador absoluto ou unitário, ou prestação de serviço público utilizando solução alternativa.

§ 4º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo Prestador de Serviços.

§ 5º O Prestador de Serviços deverá orientar o usuário quanto a leitura e entrega de fatura.

§ 6º O Prestador de Serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original com incorreções no faturamento.

§ 7º O Prestador de Serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

Art. 80 Para economias conectadas à rede pública de abastecimento de água, a tarifa do serviço de abastecimento de água deverá ser composta de duas parcelas: uma fixa e outra variável, definidas pela ARIS-MG em norma de regulação específica para cada município.

§ 1º A parcela fixa será definida considerando o custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas, conforme disposto pelo inciso IV do Art. 30 da Lei 11.445 de 2007.

§ 2º A parcela variável, correspondente ao consumo volumétrico de água, será distribuída em faixas crescentes de consumo, observada a categoria da unidade usuária.

Art. 81 Será admitido o cofaturamento de outros serviços públicos de saneamento básico na fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, desde que estejam atendidas as disposições desta Resolução e as normas legais e contratuais aplicáveis.

Art. 82 O cofaturamento poderá incluir, entre outros, os seguintes serviços:

I - manejo de resíduos sólidos urbanos, incluindo coleta, transporte, transbordo, tratamento e disposição final; e

II - drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

Art. 83 O Prestador de Serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário poderá firmar instrumentos de cooperação, convênios ou contratos com o ente titular dos demais serviços públicos de saneamento básico, visando à operacionalização do cofaturamento.

Art. 84 Para viabilizar o cofaturamento, deverão ser observados os seguintes

requisitos:

I - os serviços cobrados em conjunto devem possuir vinculação direta com o usuário titular da fatura;

II - as tarifas ou preços públicos cobrados devem ser previamente aprovados pela autoridade competente, conforme legislação vigente;

III - as informações constantes na fatura devem ser claras, precisas e acessíveis ao usuário, com discriminação dos valores correspondentes a cada serviço faturado; e

IV - o instrumento que formaliza o cofaturamento deve conter cláusulas que estabeleçam a responsabilidade de cada parte pelo serviço prestado, inclusive no que se refere à inadimplência e à suspensão dos serviços.

Art. 85 A ARIS-MG poderá estabelecer critérios adicionais para aprovação do cofaturamento, visando à proteção do usuário e à efetiva prestação dos serviços, podendo exigir a apresentação de estudos de viabilidade técnica, econômica e operacional, quando necessário.

Art. 86 A fatura de água e esgoto deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome e CPF ou CNPJ do usuário;

II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do medidor;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura atual e próxima;

VII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

VIII - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses;

IX - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

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

XI - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIII - os números dos telefones e endereços eletrônicos do serviço de atendimento, Ouvidoria do Prestador de Serviços e Ouvidoria da ARIS-MG;

XIV - indicação da existência de parcelamento pactuado com o Prestador de Serviços, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;

XV - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto Federal nº 5.440/2005; e

XVI - aviso sobre a constatação de consumo atípico.

Parágrafo único. As faturas deverão seguir o modelo apresentado pela ARIS-MG.

Art. 87 Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o Prestador de Serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias e religiosas.

Art. 88 Na hipótese de impossibilidade de leitura do hidrômetro por responsabilidade do usuário, como em casos de impedimento de acesso, a cobrança poderá ser realizada com base em estimativa de consumo, conforme os critérios estabelecidos neste artigo.

§ 1º A estimativa de consumo deverá considerar a média dos consumos medidos nos últimos 12 (doze) meses, desconsiderando períodos de intermitência ou consumo atípico e, na ausência de histórico suficiente, o Prestador de Serviços poderá aplicar média de consumo da categoria correspondente.

§ 2º O usuário deverá ser formalmente notificado sobre a impossibilidade de leitura e orientado a providenciar o livre acesso ao hidrômetro no prazo máximo de 90 (noventa) dias, sob pena de adoção de medidas administrativas e/ou interrupção do serviço, nos termos da regulação vigente.

§ 3º A cobrança por estimativa será permitida por, no máximo, 3 (três) ciclos consecutivos e, após esse período, caso persista a impossibilidade de leitura por culpa do usuário, o Prestador de Serviços deverá suspender o serviço, mantendo apenas a parcela fixa, sem prejuízo da cobrança retroativa após regularização.

§ 4º Regularizado o acesso ao hidrômetro, deverá ser efetuado o acerto de contas entre os valores cobrados por estimativa e o consumo real apurado, podendo haver

devolução ou complementação de valores, conforme o caso.

§ 5º A reincidência da obstrução injustificada ao acesso poderá ensejar a aplicação de sanções previstas na legislação, nos contratos de prestação do serviço ou Regulamento de Prestação de Serviços, inclusive com a possibilidade de instalação de dispositivo de leitura remota ou realocização do hidrômetro, às expensas do usuário.

§ 6º O Prestador de Serviços poderá submeter à aprovação da ARIS-MG, em seu Regulamento de Prestação de Serviços, formas alternativas para faturamento pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos casos em que não houver hidrometração e histórico de consumo.

Art. 89 Em unidades usuárias com hidrometração única composta de várias economias, será assegurada a cobrança da parcela fixa, seja por tarifa básica ou por consumo mínimo, de cada economia, acrescida da parcela variável, quando aplicável.

§ 1º No caso de adoção de tarifa básica, a parcela variável será aplicável a todo o consumo medido pelo hidrômetro único.

§ 2º No caso de adoção de tarifa por consumo mínimo, a parcela variável será aplicável se o consumo medido pelo hidrômetro único exceder a franquia de consumo de todas as economias conjuntamente consideradas.

§ 3º Quando houver parcela variável, o consumo total medido deverá ser dividido pelo número de economias existentes, adotando-se a média consumida por economia existente para enquadramento nas respectivas faixas de consumo.

§ 4º No caso de unidade usuária com hidrômetro único que agregue economias de categorias distintas, o faturamento considerará a aplicação das tarifas correspondentes ao número de economias em cada categoria.

Art. 90 Caso o Prestador de Serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e

II - faturamento a maior: providenciar, quando identificado, a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado

incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

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

Art. 91 Nos casos em que houver diferença a devolver, o Prestador de Serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos § 1º e 3º deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao Prestador de Serviços, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da comunicação.

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

§ 3º Da decisão do Prestador de Serviços caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à ARIS-MG, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência.

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

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

irregularidades na ligação de água.

Art. 92 Para o cálculo das diferenças a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

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

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

Art. 93 Quando houver consumo atípico, o Prestador de Serviços alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

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

Art. 94 Nos casos de faturamento atípico devido a vazamento oculto nas instalações internas do usuário e mediante a eliminação comprovada de irregularidade, o Prestador de Serviços deverá observar os seguintes procedimentos:

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

II - Para melhor comprovação dos fatos, 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 documento fiscal de materiais utilizados ou de serviço contratado, ou registro fotográfico do serviço;

III - Caso necessário, o Prestador de Serviços poderá realizar vistoria técnica para atestar a existência de vazamento oculto;

IV - Para o faturamento dos serviços de abastecimento de água, após a comprovação de não culpa pelo usuário por vazamento oculto, o cálculo para faturamento deverá ser realizado considerando a média aritmética simples dos

faturamentos dos últimos 12 (doze) meses, desconsiderando o valor excessivo calculado devido o vazamento; e

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

§ 1º O usuário que não comprovar a existência de vazamento oculto bem como não permitir a vistoria por parte do Prestador de Serviços, caso necessário, para verificação da ocorrência, não terá direito à referida revisão de fatura.

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

Art. 95 Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o Prestador de Serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 120 (cento e vinte) meses.

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

Art. 96 A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do Prestador de Serviços, nos seguintes casos:

I - demolição da edificação;

II - fusão de economias;

III - incêndio; e

IV - outras situações, conforme critérios propostos pelo Prestador de Serviços e aprovados pela ARIS-MG.

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

Art. 97 As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções de valores cobrados indevidamente dos usuários pelo Prestador de Serviços, sofrerão acréscimo de juros de mora, multa e correção monetária, conforme legislação municipal e contratos celebrados.

Art. 98 O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

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

Art. 99 O pagamento da fatura não impede que o usuário reclame a devolução dos valores considerados como indevidos até o prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir do vencimento.

Art. 100 O Prestador de Serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

§ 1º Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º Será considerado erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando a devolução em dobro do valor recebido pelo Prestador de Serviços, sem prejuízo dos juros, multas e da correção monetária prevista na legislação municipal e nos contratos celebrados.

Art. 101 O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 102 Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 103 O Prestador de Serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo

critérios estabelecidos em normas internas.

Art. 104 É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

CAPÍTULO X - DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 105 O Prestador de Serviços assegurará o serviço de fornecimento de água e de coleta de esgoto sanitário de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

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

Art. 106 O Prestador de Serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, através dos meios de comunicação disponíveis e informar a ARIS MG as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

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

Art. 107 O Prestador de Serviços e o titular, definirão as ações necessárias à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços, em casos de escassez ou outras situações que impossibilitem a captação, tratamento ou distribuição de água, observada as normas da ARIS-MG sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência.

Art. 108 No caso de interrupção do serviço com duração superior a 12 (doze) horas, o Prestador de Serviços deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

Parágrafo único. O fornecimento de emergência, de que trata o caput deste artigo, deverá ser medido com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do Prestador de Serviços.

Art. 109 O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido, a qualquer

tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I - situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;
- II - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
- III - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;
- IV - revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;
- V - ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI - deficiência técnica ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII - solicitação do usuário, nos limites desta resolução;
- VIII - negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de medição de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- IX - interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa; e
- X - conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto.

Art. 110 O Prestador de Serviços, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

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

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

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

§ 3º Ao efetuar a suspensão dos serviços, o Prestador de Serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão, informar quais as providências necessárias para sanar as pendências que motivaram a inadimplência, observando o disposto na Lei nº 13.460, de 2017 e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência.

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

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

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

I - o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou

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

Art. 111 A interrupção ou a restrição do fornecimento de água por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

Art. 112 Fica vedada ao Prestador de Serviços a realização de corte de fornecimento de água potável nas sextas-feiras e finais de semana ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais.

Art. 113 O Prestador de Serviços deverá comunicar à ARIS-MG as emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, paralisação em estação de tratamento água, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalentes.

CAPÍTULO XI - DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 114 O procedimento de religação caracteriza-se pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo Prestador de Serviços.

Art. 115 Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o Prestador de Serviços restabelecerá o abastecimento de água no prazo de até 12 (doze) horas por cortes indevidos, até 48 (quarenta e oito) horas por cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.

Art. 116 Faculta-se ao Prestador de Serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de até 12 (doze) horas entre o pedido de religação e o atendimento, a ser regulamentado no Regulamento de Prestação de Serviços.

Art. 117 Ao adotar a religação de urgência, o Prestador de Serviços deve:

I - informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e

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

CAPÍTULO XII - DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 118 Os usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário devem observar e cumprir as seguintes responsabilidades, sem prejuízo de outras obrigações previstas nesta Resolução, na legislação vigente, no contrato de prestação de serviços ou em normas complementares da ARIS-MG:

I - providenciar a ligação do imóvel às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no prazo fixado pelo Titular ou pela ARIS-MG, sendo vedada a realização de derivações clandestinas para atendimento a outros domicílios;

II - abster-se de qualquer intervenção, manipulação ou violação do padrão de ligação, do hidrômetro e de seus respectivos lacres;

III - manter as instalações prediais internas em conformidade com os padrões e normas técnicas estabelecidos pelo Titular, pelo Prestador de Serviços e pela ARIS-MG;

IV - assegurar que os hidrômetros e lacres permaneçam em local visível, de livre

acesso e em bom estado de conservação, permitindo sua instalação, substituição ou manutenção pelo Prestador de Serviços;

V - comunicar ao Prestador de Serviços toda e qualquer anormalidade verificada no ramal predial, no hidrômetro, na rede de distribuição de água ou na rede coletora de esgoto;

VI - manter os dados cadastrais atualizados junto ao Prestador de Serviços, especialmente nos casos de mudança de titularidade, solicitando o encerramento da relação contratual ou a transferência da fatura, se aplicável;

VII - efetuar o pagamento das faturas até a data de vencimento, sujeitando-se às penalidades previstas em caso de inadimplemento;

VIII - zelar pela potabilidade da água nas instalações prediais internas, especialmente nos reservatórios, os quais devem possuir válvula de boia, tampa adequada e ser lavados e desinfetados em prazo a ser definido pelo Prestador no Regulamento de Prestação de Serviços;

IX - utilizar a água de forma racional, contribuindo para a redução do desperdício e para a preservação dos recursos hídricos;

X - garantir a separação entre a rede pública de abastecimento e qualquer fonte alternativa de suprimento de água, mantendo esta separação até os reservatórios internos;

XI - não direcionar águas pluviais para a rede coletora de esgoto;

XII - destinar exclusivamente esgoto doméstico à rede pública de esgotamento sanitário, conforme normas aplicáveis;

XIII - comunicar prontamente ao Prestador de Serviços a ocorrência de vazamentos de água ou extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XIV - registrar o número do protocolo correspondente a qualquer solicitação de serviço junto ao Prestador; e

XV - manter a caixa de gordura limpa e em bom estado de conservação, conforme exigências técnicas aplicáveis.

CAPÍTULO XIII - DAS SAÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 119 São considerados atos irregulares, sem prejuízo das demais obrigações previstas nesta Norma, a ação ou omissão do usuário em relação a qualquer dos seguintes fatos:

I - não ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela ARIS-MG ou titular;

II - intervenção não autorizada pelo Prestador de Serviços nas instalações dos sistemas públicos de água ou esgoto;

III - instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

IV - lançamento de efluentes não domésticos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

V - derivação do ramal predial antes do hidrômetro;

VI - danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII - ligação clandestina de água ou esgoto;

VIII - instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

IX - lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgoto;

X - restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;

XI - interligação de instalações prediais de água entre domicílios distintos, com ou sem débito;

XII - impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo Prestador de Serviços;

XIII - consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação do Prestador de Serviços;

XIV - violação do lacre da caixa, cubículo de proteção ou cavalete do hidrômetro;

XV - utilização indevida do hidrante;

XVI - ausência de caixa retentora de gordura na instalação predial de esgoto;

XVII - instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

XVIII - lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

XIX - ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);

XX - lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização do Prestador de Serviços;

XXI - lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento; e

XXII - instalação de equipamento que influencie nas condições metrológicas do hidrômetro.

§ 1º Para todas as ocorrências indicadas, quando couber, deverá ser lavrado Termo de Ocorrência de Irregularidade.

Art. 120 Verificado pelo Prestador de Serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de "Termo de Ocorrência de Irregularidade" em formulário próprio do Prestador de Serviços, com pelo menos as seguintes informações:

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

- i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
- j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do Prestador de Serviços.

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

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

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

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

- a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou
- c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas "a" e "b", o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou de servidor da ARIS-MG, com a presença do usuário ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o Prestador de Serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do

processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

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

Art. 121 A presente Resolução não afasta a aplicação das penalidades civis, administrativas e criminais em decorrência do cometimento de qualquer das irregularidades previstas nesta norma.

CAPÍTULO XIV - DOS PADRÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E INFORMAÇÃO

Art. 122 O Prestador de Serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade e cortesia na prestação do serviço.

Art. 123 O Prestador de Serviços deverá atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 124 O Prestador de Serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações, devidamente registradas em sistema informatizado.

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

Art. 125 O Prestador de Serviços deve possuir em seus locais de atendimento, empregados e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Art. 126 O Prestador de Serviços deve dispor de sistema de atendimento telefônico

aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada, fornecendo o protocolo do atendimento ao usuário.

Art. 127 Quando não for possível uma resposta imediata, o Prestador de Serviços deverá comunicar ao usuário, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§ 1º Para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento ao usuário, o Prestador de Serviços deverá oferecer atendimento por meio de ouvidoria.

§ 2º Caso não haja ouvidoria do Prestador de Serviços, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente junto ao Titular ou à ARIS-MG.

Art. 128 O Prestador de Serviços deve elaborar o Regulamento de Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, contendo informações detalhadas sobre os serviços oferecidos, os direitos e deveres dos usuários, bem como as penalidades aplicáveis em caso de infrações.

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

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

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

§ 4º Toda e qualquer alteração proposta pelo Titular/Prestador no Regulamento de Prestação de Serviços deverá ser enviada previamente para análise e homologação pela ARIS-MG.

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

§ 6º Na delegação dos serviços públicos, caso o titular dos serviços não tenha elaborado o Regulamento de Prestação de Serviços anteriormente à celebração do

contrato de concessão, caberá ao Prestador de Serviços encaminhá-lo à ARIS-MG, após a assinatura do contrato.

§ 7º O Regulamento de Prestação de Serviços do Prestador deverá ser submetido à Consulta Pública previamente à sua homologação.

Art. 129 O Prestador de Serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas em vigor e os critérios de faturamento.

Art. 130 O Prestador de Serviços informará ao interessado as pressões máxima, mínima e média, a vazão na rede pública de distribuição de água e a capacidade de vazão da rede pública coletora de esgotos sanitários, sempre que solicitado.

Art. 131 Para conhecimento ou consulta do usuário, o Prestador de Serviços deverá disponibilizar nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação:

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

Art. 132 O Prestador de Serviços deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data, do endereço do usuário e do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.

Art. 133 O Prestador de Serviços deve disponibilizar à ARIS-MG, anualmente ou sempre que solicitado, relatório contendo informações sobre o número de

reclamações agrupadas mensalmente por motivo, sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações.

Art. 134 O Prestador de Serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009 ou de suas alterações.

Art. 135 O Prestador de Serviços pode disponibilizar para os usuários sistemas web e aplicativos de celular com, no mínimo, informações sobre cobrança e medição dos serviços com histórico de pelo menos 12 (doze) meses.

CAPÍTULO XV - DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

Art. 136 O Prestador de Serviços deve recompor muros, passeios, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizados, a ser regulamentado pelo Regulamento de Prestação de Serviços em conformidade com o Código de Posturas de cada município.

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

- I - 70% (setenta por cento) das obras de recomposição deverão ser finalizadas em até 5 (cinco) dias úteis; e
- II - 100% (cem por cento) das obras de recomposição deverão ser finalizadas em até 10 (dez) dias úteis.

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

§ 3º No caso de descumprimento dos prazos pelos motivos elencados no § 2º, o Prestador de Serviços deverá manter registro das justificativas para acompanhamento da ARIS-MG.

§ 4º Na execução da recomposição de vias públicas, exceto passeios, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais.

§ 5º Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, como em

casos de patrimônio histórico e cultural, esta deve prevalecer sobre o disposto no § 4º deste artigo, devendo o Prestador de Serviços atender aos procedimentos e critérios previstos pelas autoridades e órgãos competentes.

§ 6º O Prestador de Serviços deve registrar as solicitações e ordens de serviços referentes à recomposição de pavimentos e enviá-las à ARIS-MG, sempre que solicitado.

Art. 137 A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

CAPÍTULO XVI - DAS RESPONSABILIDADES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 138 Sem prejuízo das demais obrigações dos Prestadores de Serviços previstas nesta Resolução, as responsabilidades do Prestador de Serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, na sua área de abrangência, devem ser as seguintes:

- I - execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público;
- II - operação, ampliação e manutenção dos serviços de produção e distribuição do abastecimento de água potável e nos casos de prestação contratualizada, nos limites estabelecido da delegação do titular;
- III - coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento, assim como dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto de forma ambientalmente adequada;
- IV - cumprimento das metas definidas pelo titular e disposições em contrato ou Prestador de Serviços do titular e da ARIS-MG;
- V - colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;
- VI - manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro do atendimento;
- VII - fornecimento dos dados para o Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e envio de todas as informações solicitadas pelos órgãos competentes e pela ARIS-MG; e
- VIII - execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou

extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pela ARIS-MG.

CAPÍTULO XVII - DOS REQUISITOS OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Art. 139 A prestação dos serviços deverá ser feita de modo a contribuir para a saúde pública e a proteção do meio ambiente.

Art. 140 O Prestador dos serviços deverá fornecer aos usuários água potável dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

Art. 141 O Prestador dos serviços deverá tratar os esgotos sanitários e lançar os respectivos efluentes em conformidade com as normas expedidas pelo Ministério do Meio Ambiente e pela Secretaria de Meio Ambiente do Estado de Minas Gerais e compromissos formais aplicáveis, bem como no atendimento as normas previstas e suas possíveis alterações.

Art. 142 O Prestador de Serviços deve zelar por suas instalações operacionais, promovendo a devida manutenção, com relação à segurança, prevenção a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação, bem como aos prazos de manutenção dos sistemas.

Parágrafo único. As condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

Art. 143 As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário, bem como seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos, vielas sanitárias ou faixas de servidão, após aprovação dos respectivos projetos pelo Prestador de Serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

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

§ 2º Os Prestadores de Serviços deverão promover todas as medidas e ações necessárias exequíveis para a suspensão e solução dos vazamentos e/ou extravasamentos de água e esgoto nas redes públicas que impliquem em

inadequadas condições sanitárias ou ambientais, observadas as especificidades técnicas e intempéries, que serão justificadas pelos Prestadores de Serviços e analisadas pela ARIS-MG, para fins de cumprimento da respectiva obrigação.

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

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

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

Art. 144 O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo a pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras em 40 mca (quarenta metros de coluna de água), podendo chegar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) em regiões com topografia acidentada, e a pressão dinâmica mínima, em 10 mca (dez metros de coluna de água), e ser referenciada ao nível do terreno.

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

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

I - a baixa pressão ocorreu devido a obras de reparação, manutenção ou construções novas;

II - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao Prestador de Serviços e sem seu consentimento; ou

III - a pressão estática máxima esteja acima do limite de referência por critérios técnica ou economicamente justificável.

Art. 145 Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o Prestador de Serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

§ 1º Incluem-se nestas providências a elaboração de projetos e execução de obras, bem como a sua participação financeira.

§ 2º As obras de que trata o parágrafo anterior deste artigo, se pactuadas entre as partes, poderão ser executadas pelo interessado, mediante a contratação de empresa habilitada, desde que não interfiram nas instalações do Prestador de Serviços.

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

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

I - todas as alterações necessárias ao projeto apresentado, justificando-as; e

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

§ 5º As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das Resoluções da ARIS-MG, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

Art. 146 A ARIS-MG editará normativos relativos à melhoria da gestão e técnicas, como operação dos sistemas e manutenção da infraestrutura existentes, ações e boas práticas para controle e redução de perdas, que permitam aos Prestadores de Serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário atuar de maneira uniforme em diferentes sistemas, com diferentes níveis de complexidade.

CAPÍTULO XVIII - DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA, DE CONTINGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA, INCLUSIVE QUANTO A RACIONAMENTO

Art. 147 O Prestador de Serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverá elaborar e implementar procedimentos de gestão de riscos voltados ao enfrentamento de situações emergenciais que possam comprometer a continuidade ou a qualidade dos serviços, devendo incluir medidas de segurança, contingência e emergência, inclusive relativas ao racionamento de água, em conformidade com o Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico.

Art. 148 O sistema de gestão de riscos dos serviços de abastecimento de água e

de esgotamento sanitário deverá prever o monitoramento e a avaliação contínua de paralisações programadas ou não programadas, com o objetivo de minimizar impactos à população, aos equipamentos e ao meio ambiente, assegurando a pronta resposta e o restabelecimento dos serviços.

Art. 149 Quando constatada a exaustão iminente do manancial de captação ou a deterioração da qualidade da água bruta a ponto de comprometer o tratamento, o Prestador de Serviços deverá adotar medidas para garantir o abastecimento, incluindo a busca por fontes alternativas de captação e a implementação de ações para a redução de perdas de água, com vistas a assegurar o atendimento das necessidades básicas da população.

Art. 150 Em situações de emergência ou estado de calamidade pública, a ARIS-MG editará normas específicas que estabelecerão diretrizes para a atuação preventiva dos Prestadores de Serviços e para a adoção de respostas adequadas.

Parágrafo único. As normas deverão considerar as características da ocorrência e as particularidades de cada município regulado, abrangendo o levantamento de pontos críticos e vulneráveis dos sistemas, bem como as ações de contingência a serem adotadas durante restrições operacionais, até o restabelecimento integral dos serviços.

CAPÍTULO XIX - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS UTILIZANDO SOLUÇÕES ALTERNATIVAS

Art. 151 Na ausência de disponibilidade de redes públicas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, é admitida a prestação de serviço público com soluções alternativas na área de abrangência da prestação de serviços, desde que previstas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico e nos contratos de prestação de serviços.

§ 1º Assim que houver disponibilidade de rede pública de esgotamento sanitário, edificações de uso residencial devem se conectar à rede pública, desativando-se a solução alternativa existente.

§ 2º Na prestação de serviços públicos com soluções alternativas, o Prestador de Serviços deve se responsabilizar pela adequação, manutenção da infraestrutura e monitoramento do tratamento da água e do esgoto, quando houver lançamento em

corpo de água.

§ 3º A ARIS-MG definirá as tarifas a serem praticadas para prestação de serviços utilizando soluções alternativas.

Art. 152 As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, que possuem disponibilidade de rede pública de abastecimento de água, podem utilizar soluções alternativas de uso potável, como águas subterrâneas ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente e que promovam o pagamento pelo uso de recursos hídricos, quando devido.

§ 1º A instalação predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser alimentada por soluções alternativas.

§ 2º A instalação predial prevista no § 1º constitui a rede ou tubulação que se inicia na ligação de água do Prestador de Serviços e finaliza no reservatório de água do usuário.

CAPÍTULO XX - DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 153 O Prestador de Serviços deverá desenvolver regularmente campanhas com vistas a informar ao usuário sobre:

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

CAPÍTULO XXI - DOS HIDRANTES

Art. 154 A partir de demanda encaminhada pelo Corpo de Bombeiros, compete ao Prestador de Serviços de abastecimento de água o projeto, instalação, substituição e manutenção de hidrantes na rede pública, de acordo com as normas técnicas vigentes e orientações do Corpo de Bombeiros.

Art. 155 O Prestador de Serviços e o Corpo de Bombeiros devem estabelecer cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes.

Art. 156 O uso de hidrante é privativo do Prestador de Serviços, do Corpo de Bombeiros ou de autoridade competente autorizada previamente pelo Prestador de Serviços.

Parágrafo único. Em caso de sinistro, manutenção ou treinamento, deve-se comunicar ao Prestador de Serviços, o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

CAPÍTULO XXII - DOS PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 157 Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado disposições contratuais ou legais em sentido diverso:

I - Em área urbana:

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

II - Em área rural:

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

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

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

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

§ 4º Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as

instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo Prestador de Serviços, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

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

Art. 158 Em caso da impossibilidade de atendimento do pedido de ligação dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, deverá o Prestador de Serviços apresentar justificativa escrita ao solicitante.

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

Art. 159 O Prestador de Serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

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

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

Art. 160 Antes de aplicar penalidades ao Prestador de Serviços, a ARIS-MG analisará os casos excepcionais em que o descumprimento dos prazos seja devido a empecilhos fora do controle do Prestador de Serviços.

CAPÍTULO XXIII - DISPOSIÇÃO FINAIS

Art. 161 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; e

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

Art. 162 Os usuários, individualmente ou por meio de associações, poderão solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao Prestador de Serviços ou à ARIS-MG.

Art. 163 Prazos mais benéficos aos usuários, se previstos nos respectivos contratos de concessão ou de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 164 Devem os Prestadores de Serviços fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto aos sistemas de informações sobre saneamento e vigilância sanitária em níveis federal, estadual e municipal.

Parágrafo único. O Prestador de Serviços deverá encaminhar, simultaneamente, cópia dessas informações à ARIS-MG.

Art. 165 Cabe à ARIS-MG resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o Prestador de Serviços e os usuários.

Art. 166 Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

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

Art. 168 Revoga-se as disposições em contrário.

Art. 169 Revoga-se a Resolução de Regulação nº 030/2022.

Viçosa – MG, xx de xxxx de 2025.



Gustavo Gastão C. Cardoso

Diretor Geral

MANUETA

ANEXO ÚNICO

Tabela das variações limite para caracterização de volume atípico

(a que se refere o Art. 93 do Capítulo IX desta Resolução)

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