



Modelo de Regulamento de Serviços
Água e Esgotamento Sanitário
(nome do prestador de serviços)

(logo do prestador)

Homologado pela Resolução ARIS-MG N° ____/20XX



SUMÁRIO

(logo do prestador)	1
Homologado pela Resolução ARIS-MG N° ____/20XX	1
SUMÁRIO	2
TÍTULO I - PARTE GERAL	5
CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	5
Seção I - Do Objeto	5
Seção II - Da Terminologia	5
Seção III - Do prestador de serviços	9
Seção IV - Do Usuário, Do Proprietário e da Unidade Usuária	10
CAPÍTULO II - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	15
Seção I - Da Prestação dos Serviços pelo prestador de serviços	15
Seção II - Dos Padrões de Potabilidade	15
Seção III - Da Obrigatoriedade de Ligação à Rede Pública	16
Seção IV - Das Fontes Alternativas	17
Seção V - Da Recomposição da Pavimentação	18
TÍTULO II - PARTE OPERACIONAL	19
CAPÍTULO I - DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO	19
Seção I - Da Constituição	19
Seção II - Da Solicitação de Informações	19
CAPÍTULO II - DAS REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS	19
Seção I - Das Condições Gerais	19
Seção II - Das Ampliações e Prolongamentos de Redes	20
Seção III - Do Pedido de Ligação de Água	22
CAPÍTULO III - DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS	28
Seção I - Da Execução, Fiscalização, Conservação e Consumo	28
Seção II - Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Outros	29
Seção III - Das Caixas de Proteção, Inspeção, Retenção e Separação	30
Seção IV - Dos Reservatórios de Água	32
CAPÍTULO IV - DAS INSTALAÇÕES PÚBLICAS	34
Seção I - Dos Hidrantes	34
CAPÍTULO V - DOS DESPEJOS	34
Seção I - Dos Efluentes Líquidos	34

Seção II - Dos Efluentes Domésticos	35
Seção III - Dos Efluentes Industriais	35
Seção IV - Do Lançamento dos Efluentes	36
Seção V - Dos Sistemas de Resfriamento	36
CAPÍTULO VI – DOS SERVIÇOS	36
Seção I – Das Responsabilidades do prestador de serviços	36
Seção II – Dos Outros Serviços Prestador insere seus outros serviços	37
CAPÍTULO VII - DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS	38
CAPÍTULO VIII - DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE VOLUME DE ÁGUA - HIDRÔMETROS	39
Seção I - Dos Hidrômetros	39
Seção II - Dos Macros Medidores	41
Seção III - Do Acesso aos Hidrômetros e Macro Medidores	41
CAPÍTULO IX - DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA, DE CONTINGÊNCIA E DE EMERGÊNCIA, INCLUSIVE QUANTO A RACIONAMENTO	42
TÍTULO III - PARTE COMERCIAL	43
CAPÍTULO I – DO SETOR COMERCIAL	43
Seção I – Dos Contratos de Prestação de Serviços	43
Seção II – Das Categorias de Uso	44
Seção III - Das Economias	47
Seção IV – Do Cadastro e da Classificação do Usuário	47
Seção V – Do Atendimento aos Usuários	48
CAPÍTULO II - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS	51
Seção I - Da Determinação do Consumo	51
Seção II - Do Consumo Alterado e Solicitações de Revisões	52
Seção III - Das Tarifas	54
Seção IV - Das Faturas	54
Seção V - Dos Créditos	58
Seção VI - Dos Débitos	59
CAPÍTULO III - DA SUSPENSÃO, INTERRUPÇÃO E DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS	61
Seção I - Da Suspensão e Interrupção dos Serviços	61
Seção II – Da Religação e do Restabelecimento	67
Seção III - Do Cancelamento das Ligações de Água	67
CAPÍTULO IV - DAS CONSTATAÇÕES, SANÇÕES E RECURSOS	68
Seção I - Da Constatação	68



Seção II - Das Sanções Pecuniárias	68
Seção III - Dos Recursos	69
TÍTULO IV - PARTE ESPECIAL	70
CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	70
Seção I - Das Disposições Finais	70
ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DE HIDRÔMETROS	71
ANEXO II - MODELO DE CAIXA PADRÃO DE HIDRÔMETRO - prestador de serviços	72
ANEXO III – CARACTERIZAÇÃO DE CONSUMO ATÍPICO	74
ANEXO IV - MODELO DE REQUERIMENTO DE PARCELAMENTO DE DÉBITOS E CONFISSÃO DE DÍVIDA	75
ANEXO V - MODELO DE AUTO DE INFRAÇÃO	76
ANEXO VI - MODELO DE RDD – Recebimento de Documentos Diversos	77
ANEXO VII - TABELA DE SANÇÕES PECUNIÁRIAS	78
ANEXO VIII - TABELA DE PRAZOS DE SERVIÇOS	81



TÍTULO I - PARTE GERAL

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I - Do Objeto

Artigo 1. Este Regulamento dispõe sobre as regras e condições para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, no âmbito do Município de _____, pelo [nome do prestador], nos termos da Lei Federal nº 11.445/2007 e da Resolução nº 185/2025 da ARIS-MG ou outra que venha a substituir.

Seção II - Da Terminologia

Artigo 2. Adota-se neste Regulamento a terminologia constante na **Resolução de Condições Gerais da Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais – ARIS-MG (Resolução nº 185/2025)** - e outras legislações aplicáveis.

- a) **Abrigo ou Padrão:** local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo **prestador de serviços**) para instalação do cavalete;
- b) **Ação de Abastecimento de Água ou Esgotamento Sanitário:** ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de serviços públicos de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário;
- c) **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;
- d) **Aferição do Hidrômetro:** verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;
- e) **Água Bruta:** água conforme é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tipo de tratamento;
- f) **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;
- g) **Água Potável:** água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;
- h) **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;
- i) **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;

- j) **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;
- k) **Cadastro Técnico:** registro de projeto da infraestrutura implantada, preferencialmente georreferenciado, que compõe os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- l) **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;
- m) **Captação:** local de retirada de água bruta, superficial ou subterrânea, que abriga ou não sistema de bombas de recalque;
- n) **Categoria de Consumo:** classificação de usuário do serviço para fim de enquadramento na estrutura tarifária do **prestador de serviços**;
- o) **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;
- p) **Coleta de Esgoto:** recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
- q) **Coletor Predial:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- r) **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;
- s) **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 (seis) meses, com valores corretamente medidos, conforme estabelecido em anexo desta Resolução
- t) **Consumo Mínimo:** faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pela ARIS-MG;
- u) **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 da ARIS-MG e **prestador de serviços**, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo **prestador de serviços** ou pelo usuário;
- v) **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;

- w) **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;
- x) **Corte da Ligação:** interrupção ou desligamento dos serviços pelo **prestador de serviços** por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- y) **Despejo não Doméstico:** efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos, conforme legislação vigente;
- z) **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;
- aa) **Estação Elevatória de Água (EEA):** conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água;
- bb) **Estação Elevatória de Esgoto (EEE):** conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação dos efluentes (esgoto);
- cc) **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;
- dd) **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;
- ee) **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 em Resolução da ARIS-MG;
- ff) **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;
- gg) **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;
- hh) **Hidrômetro:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- ii) **Inspecção:** 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;

- jj) **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;
- kk) **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;
- ll) **Interrupção do Abastecimento de Água:** suspensão temporária dos serviços de abastecimento de água pelo **prestador de serviços** nos casos determinado neste regulamento ou por motivos de força maior;
- mm) **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;
- nn) **Ligação:** conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo **prestador de serviços**;
- oo) **Limitador de Consumo:** dispositivo instalado no ramal predial para restringir o volume fornecido de água;
- pp) **Monitoramento Operacional:** acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- qq) **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;
- rr) **Ramal Predial de Água:** conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;
- ss) **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;
- tt) **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;
- uu) **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;
- vv) **Reservatório:** instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

- ww) **Sistema Condominial de Esgoto:** sistema composto de redes e ramais multifamiliares sob responsabilidade do condomínio, reunindo grupo de unidades usuárias, como unidade de esgotamento;
- xx) **Sistema Público De Esgotamento Sanitário (SES):** conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;
- yy) **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;
- zz) **Supressão da Ligação:** interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública;
- aaa) **Titular da Ligação:** pessoa física ou jurídica que detém o domínio do bem imóvel onde a ligação foi estabelecida;
- bbb) **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;
- ccc) **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;
- ddd) **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
- eee) **Vazão:** quociente entre o volume verdadeiro de água que atravessa o medidor e o tempo gasto para que este volume passe através dele.

Seção III - Do prestador de serviços

Artigo 3. Compete ao prestador de serviços, observadas as normas da ARIS-MG e o contrato de prestação dos serviços:

- I. Operar, manter, conservar e explorar diretamente os serviços de água e esgotos sanitários;
- II. Captar, tratar e distribuir água potável;
- III. Coletar e tratar os esgotos sanitários;
- IV. Cobrar, fiscalizar e arrecadar as tarifas dos serviços prestados de água e esgotos;
- V. Planejar, projetar e executar diretamente ou mediante contrato com organizações especializadas, obras ou serviços relativos ao sistema de água e esgotos, cabendo-lhe sempre a coordenação da execução dos trabalhos;



- VI. Atuar como órgão coordenador e fiscalizador, diretamente ou por quem designar, na execução dos convênios firmados entre a Autarquia e os órgãos federais ou estaduais para estudos, projetos e obras de construção, ampliação ou remodelação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotos sanitários;
- VII. Manter, organizados e atualizados, os cadastros técnicos e administrativos de interesse do **prestador de serviços**;
- VIII. Outras atribuições legais.

Seção IV - Do Usuário, Do Proprietário e da Unidade Usuária

Artigo 4. 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.

Artigo 5. Os usuários dos serviços prestados pelo **prestador de serviços** podem ser divididos nas seguintes **Categorias de Usuários**:

- I. Categoria Residencial;
- II. Categoria Residencial Social;
- III. Categoria Comercial;
- IV. Categoria Industrial;
- V. Categoria Pública;
- VI. Categoria Assistencial.

Parágrafo único – Os valores para cada categoria serão definidos no anexo tarifário do **prestador de serviços** elaborado pela ARIS-MG.

Artigo 6. 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 neste Regulamento.

§ 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.

Artigo 7. O proprietário é aquele que detém legalmente a posse ou direito de uso do imóvel no qual há a ligação, podendo não ser necessariamente o usuário dos serviços.

Artigo 8. 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, a responsabilidade pelo pagamento das faturas pelo serviço realizado pelo **prestador de serviços**.

§ 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, deverá ser providenciada a alteração cadastral para fins de responsabilização contratual.

§ 2º O usuário dos serviços deixa de existir quando da solicitação de encerramento contratual ou desliga definitiva pelo qual se encerra o Contrato de Prestação de Serviços (Contrato Especial ou Contrato de Adesão).

§ 3º A solicitação de desligamento definitivo somente poderá ser realizada pelo titular dos serviços, ressalvadas as hipóteses de determinação judicial ou administrativa.

§ 4º 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.

Artigo 9. 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 12 julho de 2016 ou, ainda, com comprovada inviabilidade técnica para a individualização.

§ 2º A condição de ligações individualizadas deverá ser atestada no ato de vistoria para ligações novas (**caso o prestador realize o serviço de vistoria e se não, explicar como se dará a verificação nos termos do prestador**).

§ 3º Na inviabilidade técnica da individualização das ligações definitivas, será permitida uma única ligação de água ou esgoto, caracterizando as ligações multieconomias Documento, onde o cálculo da tarifa deverá considerar cada economia como usuário do serviço e suas respectivas categorias.

§ 4º 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.

Artigo 10. 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.

Artigo 11. Todas as instalações prediais de água, a partir do ponto de entrega, e as instalações antes do ponto de coleta de esgoto serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais.

Artigo 12. Compete ao Proprietário e ao Usuário legalmente habilitado:

- I. Receber serviços de boa qualidade e de forma contínua, atendidas as exigências legais impostas a ele;
- II. Respeitar as disposições legais pertinentes ao serviço recebido, especialmente as deste Regulamento;
- III. Cuidar para a permanência das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhes são prestados os serviços;
- IV. Utilizar-se da água para o fim especificado no pedido de ligação feito ao **prestador de serviços**, devendo comunicá-lo de qualquer alteração nesse sentido;
- V. Pagar nos vencimentos as faturas de cobrança relativas à prestação dos serviços ou quaisquer outros encargos decorrentes;
- VI. Levar ao conhecimento do **prestador de serviços**, formalmente, eventuais irregularidades de que tenha conhecimento referente aos serviços prestados, requerendo providências que entender devidas por violação expressa à previsão legal, pertinentes a matérias de competência deste e que digam respeito ao **prestador de serviços**, seus fornecedores, prestadores de serviços ou servidores;
- VII. Cumprir os códigos e posturas municipais, estaduais e federais, relativos às questões sanitárias ambientais, de edificações e de uso dos equipamentos públicos;
- VIII. Executar, somente por meio do **prestador de serviços**, as ligações do imóvel de que seja proprietário/usuário, às redes públicas de abastecimento de água e de coleta de esgotos, nos logradouros dotados destes serviços, conforme estabelece a legislação vigente;
- IX. Permitir e franquear o acesso dos servidores do **prestador de serviços** às instalações hidro sanitárias do imóvel, para inspeção e vistoria relativas à utilização dos serviços de saneamento básico;
- X. Utilizar corretamente e com racionalidade os serviços que lhes forem colocados à disposição, evitando desperdícios e uso inadequado dos equipamentos e instalações;
- XI. Cumprir as normas e atender às exigências técnicas necessárias para o recebimento dos serviços, conforme estabelecido neste Regulamento, em outras normas regulamentadas pela ARIS-MG e as normas regulamentadas pela ABNT, observando sempre as posturas federais, estaduais e municipais pertinentes;
- XII. Manter as instalações prediais em bom estado de funcionamento e conservação;
- XIII. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as disponíveis pelo **prestador de serviços**, distribuídas ao longo do mês;
- XIV. Avisar ao **prestador de serviços** qualquer necessidade de mudança de titularidade, inclusive em caso de óbito do titular, em um prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

Artigo 13. Ao Proprietário e ao Usuário legalmente habilitado é vedado:

- I. Retirar, por si ou por terceiro sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição, sujeitando-se ao previsto na lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos neste Regulamento;
- II. Violar o hidrômetro ou o macro medidor, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento;
- III. Alterar a posição do hidrômetro sem a anuência expressa do prestador;
- IV. Promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da sua passagem pelo medidor de volume;
- V. Retirar água diretamente dos encanamentos da rede geral ou de derivação por meio de bomba ou qualquer outro sistema de sucção;
- VI. Realizar derivação em poço tubular, exceto nos casos permitidos pela legislação vigente;
- VII. Religar, por iniciativa própria, o imóvel à rede pública de abastecimento, após suspensão ou cancelamento do serviço efetuado pelo **prestador de serviços**;
- VIII. Promover ligação de água ou esgoto sem o conhecimento do **prestador de serviços**, portanto clandestina;
- IX. Executar qualquer extensão de instalação predial, para servir outra economia localizada em imóvel distinto, ainda que pertencente ao mesmo proprietário/usuário;
- X. Romper o lacre antifraude instalado no hidrômetro ou macro medidor;
- XI. Deixar de ligar o imóvel às redes públicas de abastecimento de água e de esgoto existentes;
- XII. Manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou caixa de proteção do hidrômetro, sem a devida autorização expressa do **prestador de serviços**;
- XIII. Instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial externo de água e esgoto sem autorização expressa do **prestador de serviços**;
- XIV. Interligar as redes das fontes próprias de abastecimento à rede interna abastecida pela rede pública de água, de modo a possibilitar a comunicação entre estas instalações;
- XV. Perfurar poço tubular, no perímetro do município sem que haja autorização e outorga, conforme Legislação ambiental vigente;
- XVI. Instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro;
- XVII. Desrespeitar as regras excepcionais impostas pelo **prestador de serviços**, nas emergências, calamidade pública ou racionamento;
- XVIII. Transportar ou comercializar água potável em caminhões tanque em desacordo com a legislação vigente;

- XIX. Lançar, mediante emprego ou utilização de caminhão limpa-fossa nas redes coletoras de esgoto do **prestador de serviços**, efluentes retirados de fossas sépticas;
- XX. Lançar águas pluviais nos sistemas de esgotamento sanitário, sendo obrigatória em cada imóvel a existência de canalização independente para coleta dessas águas;
- XXI. Lançar esgoto, despejos ou efluentes de qualquer natureza em galeria de águas pluviais e cursos de água, ao ar livre em sarjetas ou sobre telhados, pátios, ou qualquer outro local inadequado que possa causar danos à saúde pública e ao meio ambiente;
- XXII. Lançar no coletor público de esgoto despejo industrial “in natura”, que sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhos na rede; que interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento; que obstruam tubulações e equipamentos; que ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados);
- XXIII. Lançar na rede de esgoto, líquidos residuais que por suas características, exijam tratamento prévio;
- XXIV. Utilizar de fossa séptica ou dispositivo semelhante para tratamento ou disposição final de efluentes domésticos ou industriais, sem a prévia análise e parecer do **prestador de serviços**, em áreas providas ou não de redes coletoras de esgoto;
- XXV. Impedir o **prestador de serviços** ou terceiro por ele autorizado, realizar a troca de hidrômetro ou acesso as instalações hidro sanitárias do imóvel para realizar inspeções e vistorias;
- XXVI. Descarregar em aparelhos sanitários substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, materiais plásticos, estopas, folhas, substâncias químicas nocivas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto;
- XXVII. Manobrar o registro externo sem autorização do **prestador de serviços**;
- XXVIII. Utilizar de meios mecânicos que facilitem a passagem de materiais sólidos pelas tubulações de esgoto, salvo se estes restarem liquefeitos;
- XXIX. Fazer sondagens no subsolo em áreas públicas, por meio de estacas ou sondas de qualquer natureza, sem a previa autorização do **prestador de serviços**, a fim de evitar prejuízos nas redes de água e esgoto;
- XXX. Plantar árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas as que se encontrarem nessas condições, após notificação regular do **prestador de serviços**;
- XXXI. Prestar ao **prestador de serviços** falsa informação sobre a origem dos efluentes despejados nas redes coletoras de esgoto;
- XXXII. Desperdiçar água com lavagem de calçadas, carros ou outras formas de utilização indevidas que propiciem o desperdício de água;



XXXIII. Deixar de cumprir as determinações emitidas pelo **prestador de serviços**.

CAPÍTULO II - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I - Da Prestação dos Serviços pelo **prestador de serviços**

Artigo 14. O **prestador de serviços** prestará os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município, sendo cobradas as tarifas fixadas na Matriz Tarifária, vedada a concessão de gratuidades ou descontos não previstos neste Regulamento ou não autorizados pela ARIS-MG.

Artigo 15. Compete exclusivamente ao Proprietário do imóvel, nos termos do Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado com o **prestador de serviços**, comunicar qualquer mudança da titularidade da propriedade e das condições de uso ou de ocupação do imóvel, que implique em alteração cadastral, ou para efeito de classificação de categoria e de cobrança de tarifas, sob pena de serem feitas pelo **prestador de serviços**, à sua revelia e, havendo custos, serem estes lançados no cadastro do usuário.

§ 1º Nas edificações constituídas sob a forma de condomínio edilício, onde as unidades autônomas não forem devidamente individualizadas e hidrometradas, o Proprietário será o responsável pelo pagamento pela prestação dos serviços junto ao **prestador de serviços**, na forma estatuída neste Regulamento.

§ 2º Caberá ao Proprietário suportar os débitos relativos a quaisquer serviços prestados pelo **prestador de serviços** nos casos dos empreendimentos imobiliários cujas unidades autônomas estejam sob sua titularidade.

Seção II - Dos Padrões de Potabilidade

Artigo 16. A água distribuída obedecerá aos padrões de potabilidade estabelecidos na legislação sanitária vigente, especialmente na Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre o controle e a vigilância da qualidade da água para consumo humano.

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

§ 2º A responsabilidade do **prestador de serviços** em relação aos padrões de potabilidade da água se extingue a partir do ponto de entrega de água, ficando o usuário responsável pela qualidade da água armazenada em seu reservatório ou distribuída nas instalações prediais pertencentes ao seu imóvel.

Artigo 17. Os usuários que necessitarem de água com características diferentes dos padrões de potabilidade vigentes deverão ajustar seus parâmetros físico-químicos por meio de tratamento em instalações próprias.

§ 1º Nenhuma redução de tarifa será concedida em virtude do tratamento corretivo mencionado no caput deste artigo.



§ 2º O **prestador de serviços** não se responsabiliza por qualquer dano ou prejuízo causado pela utilização da água por ele fornecida na hipótese de seu emprego em processos que exijam características especiais, fora do padrão de potabilidade vigente.

Seção III – Da Obrigatoriedade de Ligação à Rede Pública

Artigo 18. 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 Será emitida notificação de acordo com o modelo presente no Anexo VIII deste Regulamento a cada unidade imobiliária não conectada à rede, em nome do proprietário do imóvel, informando ao menos:

- a) Dados do proprietário do imóvel como titular responsável pela ligação;
- b) Motivo da notificação e justificativa;
- c) Prazo para que o titular solicite a interligação (30 dias após aviso de recebimento);
- d) Consequências caso o proprietário não cumpra o prazo estabelecido;
- e) Contatos para atendimentos.

§ 2º Caso o proprietário do imóvel não atenda ao prazo estabelecido de 30 dias para a solicitação da ligação de água, o **prestador de serviços** passará a emitir cobrança para o imóvel da Tarifa de Disponibilidade - TD, em nome do proprietário, com valores a serem regulamentados pela ARIS-MG.

§ 3º Para fins da cobrança da TD, o proprietário deverá ser notificado no prazo não inferior a 30 (trinta) dias da efetivação da cobrança.

Artigo 19. Para os proprietários que entrarem em contato com o **prestador de serviços** no prazo estabelecido, será agendada visita técnica ao imóvel para analisar possíveis adequações necessárias.

§ 1º No caso da necessidade de adequações, o **prestador de serviços** emitirá laudo com as intervenções que devem ser realizadas para possibilitar a ligação de água e notificará o proprietário, que terá prazo de 60 (sessenta) dias para as devidas adequações.

§ 2º Caso haja a adequação para a ligação por parte do proprietário, o **prestador de serviços** providenciará a efetiva ligação, certificando qual o titular do imóvel, devendo cadastrar, também, o usuário efetivo dos serviços nos casos de imóveis alugados.

§ 3º Caso o proprietário não atenda ao prazo estabelecido para as adequações notificadas, o **prestador de serviços** deverá iniciar a cobrança da Tarifa de Disponibilidade, através de notificação do proprietário pelo prazo não inferior a 30 (trinta) dias da efetiva cobrança.

§ 4º A notificação mencionada no parágrafo anterior também deverá incluir a informação de descumprimento da legislação pertinente pelo usuário, informando que será dada ciência aos órgãos ambientais e de controle responsáveis.

Artigo 20. Para o procedimento de interligação obrigatória no sistema de esgotamento sanitário, os procedimentos deverão seguir criteriosamente os mesmos passos que os estabelecidos para as ligações de água.

Artigo 21. Ao final do procedimento de notificação, avaliação e emissão de laudo para adequação das instalações da rede de esgoto, caso o proprietário não cumpra com os ajustes e prazos estabelecidos para a interligação, decorrido o prazo de 120 (cento e vinte) dias, o **prestador de serviços** poderá fazer a conexão de forma compulsória, às suas expensas, a ser cobrada do proprietário do imóvel conjuntamente em fatura a ser emitida.

Parágrafo Único. A interligação compulsória a ser realizada pelo prestador deverá atender até a caixa de passagem, de responsabilidade de instalação do usuário.

Artigo 22. Para os casos de soleira negativa, em que há inviabilidade técnica ou econômica de interligação na rede pública disponível, é recomendável que o **prestador de serviços** atue junto aos usuários locais na busca de soluções coletivas e/ou alternativas.

§ 1º No caso de imóvel em soleira negativa, em que a construção do imóvel for anterior à disponibilização da rede, ficará a cargo do prestador a solução para a devida interligação na rede disponível.

Seção IV – Das Fontes Alternativas

Artigo 23. Toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

§ 1º As edificações para uso não residencial ou condomínios regidos pela Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, poderão utilizar-se de fontes e métodos alternativos de abastecimento de água, incluindo águas subterrâneas, de reuso ou pluviais, desde que autorizados pelo órgão gestor competente.

§ 2º Para a satisfação das condições descritas no § 1º, os usuários deverão instalar medidor para contabilizar o seu consumo de água da fonte alternativa e deverão arcar apenas com o pagamento pelo uso da rede de coleta e tratamento de esgoto na quantidade equivalente ao volume de água captado.

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

§ 4º Em caso em que o usuário usar a rede pública e ainda possuir uma fonte alternativa de abastecimento de água, ele deverá ter reservação separada para cada uma, evitando assim que a água proveniente da rede pública seja reservada junto à água proveniente da fonte alternativa.



Artigo 24. Na ausência de redes públicas de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

Artigo 25. A utilização de fontes alternativas de abastecimento de água deverá observar o disposto na Resolução ARIS-MG nº 184/2025, ou outra que venha a substituí-la, bem como a legislação ambiental, sanitária e de recursos hídricos aplicável.

Seção V - Da Recomposição da Pavimentação

Artigo 26. Caberá ao **prestador de serviços** recompor a pavimentação de logradouros públicos, passeios ou calçadas que tenham sido removidas para instalação ou reparo de canalização de água e esgoto, de acordo com os padrões adotados pela Prefeitura Municipal.

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

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

§ 3º Nos serviços de reparos e extensões de redes realizadas sob a pavimentação asfáltica nos logradouros públicos, obriga-se o **prestador de serviços** à recomposição do pavimento mantendo-se as características originais, nos termos da legislação municipal e em conformidade com o CBT - Código Brasileiro de Trânsito, podendo os respectivos correrem por conta de quem lhe tiver dado causa ou solicitado o serviço.



TÍTULO II - PARTE OPERACIONAL

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

Seção I - Da Constituição

Artigo 27. Os sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário são constituídos pelo conjunto de obras, instalações e equipamentos, que têm por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água, coletar, transportar, tratar e dar destinação final **adequada** às águas residuárias ou servidas.

Seção II - Da Solicitação de Informações

Artigo 28. Qualquer interessado pode solicitar ao **prestador de serviços** informações sobre os sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a existência de redes, ligações e projetos de implantação de abastecimento público de água e de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO II - DAS REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS

Seção I - Das Condições Gerais

Artigo 29. As redes distribuidoras e coletoras dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão construídas preferencialmente em áreas públicas, com projetos elaborados ou aprovados pelo **prestador de serviços**, que executará ou fiscalizará as obras e cuidará de sua operação e manutenção.

Parágrafo único - As áreas, instalações e os equipamentos destinados aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a partir da entrega oficial do empreendimento ao **prestador de serviços**, serão, sem ônus para este, cedidos e incorporados ao seu patrimônio.

Artigo 30. As empresas ou órgãos da Administração Pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais, responderão pelas despesas de remoção, relocação ou modificação de redes distribuidoras de água, coletoras de esgoto e instalações do sistema público de abastecimento de água e do sistema público de coleta de esgoto, decorrentes de obras que executarem ou autorizarem terceiros a fazer.

Artigo 31. As obras solicitadas por particulares ou qualquer outra forma que cause impacto às infraestruturas existentes deverão ser expressamente autorizadas e fiscalizadas pelo **prestador de serviços** e terão as despesas custeadas pelos interessados.

§ 1º As manobras e os serviços finais de prolongamento decorrentes das obras a que alude este artigo somente poderão ser executados diretamente pelo **prestador de serviços**, cabendo ao interessado arcar com as despesas totais.

§ 2º É vedada a terceiros a execução de ligações de água e esgoto às redes preexistentes e em funcionamento, sujeito o infrator às cominações legais cabíveis e ao pagamento de multa considerada grave nos termos deste Regulamento.

§ 3º A execução de obras que exijam modificação ou consolidação de canalizações públicas de água e esgoto em propriedades particulares ou logradouros públicos deverá ser previamente comunicada ao **prestador de serviços**, para que este tome as devidas providências no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, correndo as despesas por conta do interessado.

§ 4º Quando for necessário prazo superior ao previsto no §3º deste artigo, o **prestador de serviços** emitirá parecer técnico justificando-o.

§ 5º No caso de redes executadas por terceiros, o **prestador de serviços** fará o acompanhamento da execução da obra por sua equipe técnica.

Artigo 32. A execução de qualquer obra nas vias públicas deverá ocorrer de modo a não prejudicar as redes do **prestador de serviços**, devendo este ser comunicado por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início da obra para acompanhá-la, se for o caso, reservado o caso de urgência, quando a comunicação poderá ser realizada em um prazo menor.

§ 1º O **prestador de serviços** colocará à disposição dos interessados as informações cadastrais das redes existentes para a elaboração dos respectivos projetos.

§ 2º Em se tratando de empreendimento novo deverá o empreendedor, caso o **prestador de serviços** não possua dados cadastrais das redes (elétrica, gás, telefonia, fibra óptica etc.) onde se pretenda instalar o referido empreendimento, providenciar, às suas expensas, um estudo de interferência para elaboração de projeto de execução, sondagens, ou outro método de detecção para proteção e integralidade das redes existentes.

Artigo 33. Qualquer ocorrência de danos em redes de água ou esgoto existentes deverá ser informada imediatamente ao **prestador de serviços**, principalmente nos casos de riscos ou danos a terceiros.

Artigo 34. Os danos causados às redes distribuidoras e coletoras e instalações dos serviços de água ou de esgoto serão reparados pelo **prestador de serviços** a expensas do responsável, o qual ficará sujeito às penalidades previstas neste Regulamento, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

Seção II - Das Ampliações e Prolongamentos de Redes

Artigo 35. Somente serão efetuadas extensões de redes distribuidoras e coletoras quando técnica e economicamente viáveis.

Artigo 36. O custo das obras de ampliação ou extensão de redes distribuidoras de água ou coletoras de esgoto, não constantes de projeto, cronograma de crescimento vegetativo, cronograma de implantação de obras de melhorias ou de programas do **prestador de serviços**, correrá por conta do solicitante interessado em sua execução.

§ 1º Somente nos casos de relevante interesse à preservação do meio ambiente, mediante estudo de viabilidade econômico-financeira e prévia anuência da gestão, poderá o **prestador de serviços** suportar parcialmente o custo das obras de que trata este artigo.

§ 2º As redes resultantes de prolongamento, custeado ou não pelo **prestador de serviços**, integrarão o seu patrimônio e estarão afetadas à prestação do serviço público.

§ 3º No caso de redes resultantes de prolongamentos não custeados pelo **prestador de serviços**, para que sejam integradas ao seu patrimônio, deverá ser instaurado Processo Administrativo para formalização de todas as informações técnicas necessárias, tais como: extensão, tipo de material utilizado, localização georreferenciada, número de unidades usuárias inicialmente conectadas, entre outras informações relevantes.

§ 4º Os procedimentos administrativos e econômico-financeiros para prolongamento de rede, de ligação de água ou de esgoto em conjuntos habitacionais ou nos programas de desenvolvimento social serão estabelecidos em convênios específicos entre os agentes promotores e o **prestador de serviços**, mediante os termos prescritos neste Regulamento.

Artigo 37. O **prestador de serviços** não será responsável pela liberação de faixas de servidão ou pela desapropriação de áreas para implantação de prolongamento de rede solicitado por terceiro, devendo tais faixas ou áreas estarem legalizadas no momento do recebimento pelo prestador de serviços.

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

Artigo 38. O Prestador de Serviços poderá recusar o pedido de ligação se comprovada a inviabilidade técnica.

Artigo 39. O prolongamento da rede pública para atender ao pedido de ligação definitiva deve ser executado:

- I. pelo **prestador de serviços**, sem ônus direto para o solicitante, quando a distância entre a rede disponível mais próxima e o ponto de ligação solicitada for de até 25 (vinte e cinco) metros em área urbana e 40 (quarenta) metros em área rural;
- II. pelo **prestador de serviços**, com participação financeira do solicitante conforme estabelecido no Parágrafo 3º deste artigo, quando a distância entre a rede disponível mais próxima e o ponto de ligação solicitada for superior a 25 (vinte e cinco) metros em área urbana e 40 (quarenta) metros em área rural; ou
- III. pelo solicitante, com ressarcimento financeiro parcial pelo **prestador de serviços**, quando o solicitante optar por executar o prolongamento, desde que os respectivos projeto e orçamento sejam aprovados pelo prestador de serviços, que será o responsável pela fiscalização da obra.

§ 1º A distância do prolongamento deve ser medida da extremidade da rede pública mais próxima até a linha perpendicular do conjunto de ligação de água a ser instalado, respeitando o traçado das vias públicas;

§ 2º No caso de pedidos simultâneos de ligação a um mesmo trecho de rede, as distâncias limítrofes para gratuidade do prolongamento, estabelecidas no inciso I deste artigo, devem ser multiplicadas pelo número de solicitantes.

§ 3º A participação financeira do solicitante, de que trata o inciso II, será referente ao custo da metragem excedente aos limites estipulados neste artigo, conforme preços por metro definidos na Tabela de Serviços não Tarifados homologada pela ARIS-MG, **ou quando não houver definido em tabela, através de valores de mercado comprovados no processo.**

§ 4º O ressarcimento financeiro do prestador ao solicitante, de que trata o inciso III, será referente ao custo da metragem que não excede os limites estipulados neste artigo, conforme preços por metro definidos na tabela de serviços não tarifados homologada pela ARIS-MG, **ou quando não houver definido em tabela, através de valores de mercado comprovados no processo.**

§ 5º O prolongamento de rede previsto no inciso II deve ser atendido somente se o solicitante aprovar o orçamento e cronograma de execução apresentados pelo **prestador de serviços** e efetuar o pagamento dos valores mencionados no § 3º.

§ 6º O valor referente à participação financeira do solicitante, conforme incisos II e III, deve ser registrado em conta contábil específica e os valores devem ser pagos antes do **prestador de serviços iniciar os serviços ou caso necessário, poderá ser feito acordo de parcelamento a critério do prestador de serviços. A critério do prestador**

§ 7º As instalações resultantes das obras referidas nos incisos II e III passam a integrar a rede pública de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, não cabendo qualquer ressarcimento ao solicitante além do previsto no inciso III, podendo o **prestador de serviços realizar quantas ligações futuras forem necessárias, sem qualquer interferência externa de quem inicialmente solicitou o prolongamento.**

§ 8º Na ocorrência da situação prevista no inciso III, o interessado deve receber o valor da parcela do investimento de responsabilidade do **prestador de serviços** em até 30 (trinta) dias corridos após o término da obra, ou conforme estabelecido em acordo previamente firmado no processo administrativo.

§ 9º Na hipótese do inciso III, o prestador de serviços deve ser responsável pela execução de qualquer alteração ou adequação que não tenha sido tempestivamente indicada na fase de aprovação do projeto ou fiscalização da obra.

§ 10º As regras estabelecidas neste artigo não se aplicam a contratos de concessão (regulação contratual), que dispõe de regra específica para serviços complementares.

Seção III – Do Pedido de Ligação de Água

Artigo 40. 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 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.

Artigo 41. 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 informações presentes neste Regulamento 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 suspensão do fornecimento;
- V. efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas vigentes;
- VI. comunicar eventuais mudanças referentes à 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.

§ 4º A ligação será enquadrada na categoria conforme definida no Artigo 5º desse Regulamento, independentemente da pretensão requerida, em função do uso.

Artigo 42. 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.

Parágrafo único – Não serão executadas ligações de água sem a correspondente ligação ao sistema de esgotamento sanitário, só em situações excepcionais devidamente autorizadas e justificadas pelo **prestador de serviços**.

Artigo 43. 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 neste Regulamento de Prestação de Serviços do **prestador de serviços**.

§ 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.

Artigo 44. 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.

Artigo 45. 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 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.

Artigo 46. 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 dessa 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.

Artigo 47. As ligações serão realizadas pelo prestador da seguinte forma: cada prestador informar a maneira como são executadas as ligações.

- I. O usuário solicita a ligação, o prestador de serviços realiza a vistoria e informa ao usuário as providências a serem tomadas, ou seja, os materiais que deverão ser comprados e deixados à disposição do prestador de serviços para a realização da ligação, sempre dentro de um prazo estabelecido em procedimento próprio;
- II. Assim que adquiridos os itens, o prestador realiza as ligações.

§ 1º O hidrômetro será fornecido pelo prestador e o custo estará incluso no valor da ligação, presente nos outros preços públicos do prestador de serviços.

Seção IV – Das Ligações para Grandes Usuários

Artigo 48. Entende-se por grandes usuários aqueles que consomem em média acima de **100 metros cúbicos de água**. **Critério do prestador**

Artigo 49. 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.

Artigo 50. Para a formalização da ligação aos grandes usuários, deverá ser firmado **Contrato Especial de Prestação de Serviços**.

Seção V – Das Ligações Temporárias

Artigo 51. São definidas por temporárias as ligações ao sistema público de água e esgoto, feitos para atendimento às atividades tais como: feiras de amostras, circos, parques de diversões, eventos e outros estabelecimentos temporários que por sua natureza não tenham duração por mais de 6 (seis) meses, devendo o usuário declarar o prazo desejado da ligação, bem como o cálculo de consumo provável de água, que será posteriormente compensado com base no volume medido por hidrômetro.

§ 1º - As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses e poderão ser prorrogadas por igual período, a critério do **prestador de serviços**, mediante solicitação formal do usuário e ciência dos termos do contrato especial destinado a esse fim.

§ 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 - O **prestador de serviços** exigirá, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário de até 3 (três) leituras relativas aos consumos declarados no ato da contratação. **Critério do prestador**

§ 4º - Ocorrendo pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo **prestador de serviços** deverão ser realizadas no prazo de até 10 (dez) dias contados da retirada da ligação e eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo usuário na data da retirada da ligação. **Critério do prestador**

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

§ 7º - O pedido para ligação temporária deverá também ser acompanhado do respectivo alvará expedido pela Prefeitura Municipal.

§ 8º - O **prestador de serviços** exigirá que as ligações temporárias de água sejam mensuradas através de medidor de volume de água (hidrômetro), responsabilizando-se o usuário pelo pagamento do excesso comprovado pela medição.

Parágrafo único - Mensalmente será extraída a fatura de água e esgoto com o excesso que vier a ser verificado.

Artigo 52. As ligações feitas ao sistema público de água e esgoto para atender obras também são consideradas ligações temporárias e poderão permanecer por até 24 (vinte quatro) meses, podendo ser renováveis por igual período.

Artigo 53. As ligações destinadas às obras serão concedidas mediante apresentação do alvará de construção expedido pela Prefeitura Municipal, bem como análise e aprovação pelo **prestador de serviços**, carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua, CPF ou CNPJ e estarão caracterizadas na Categoria Comercial.

§ 1º - Nos casos em que a solicitação de ligação temporária para obras for feita com o intuito de fechamento perimetral do imóvel (construção de muros) e que não possuam alvará de construção



expedido pela Prefeitura Municipal, o **prestador de serviços** poderá executar a ligação mediante o Termo de Declaração e Responsabilidade, firmado pelo proprietário. Decorrido o prazo retro estabelecido, a ligação será extinta obrigatoriamente a pedido e a expensas do usuário.

Artigo 54. A ligação temporária para obra será extinta no final desta, correndo os custos desse serviço por conta do proprietário, em seu lugar, deverá ser solicitada pelo proprietário a ligação definitiva na categoria e com o número de economias condizentes, devidamente hidrometradas, com as informações contidas no projeto hidrossanitário anteriormente aprovado pelo **prestador de serviços**.

§ 1º - No caso de o usuário não solicitar a extinção da ligação temporária destinada à obra, não pedindo, portanto, o desligue ou a ligação definitiva, o **prestador de serviços continuará cobrando como usuário na Categoria Comercial, sem qualquer responsabilização do prestador de serviços**.

§ 2º - Caracterizada a paralisação da obra por motivo imperioso e estando os pagamentos em dia, a ligação poderá ser suspensa a pedido do interessado, permanecendo ativo o seu cadastro.

§ 3º - Suspensa a ligação a pedido do proprietário, o seu restabelecimento dependerá de solicitação de nova ligação, com o pagamento de novos custos.

Artigo 55. A ligação temporária de obra poderá permanecer, mesmo após a concessão de uma ligação definitiva, quando se tratar de empreendimento com mais de um imóvel e com entrega parcelada.

Parágrafo único - Quando do pedido de ligação definitiva, será exigida do responsável pelo imóvel a assinatura para fins de ciência do contrato de adesão, tomando ciência da adequação do medidor de volume de água (hidrômetro). Quando necessária, a adequação será realizada com base no consumo estimado, de acordo com o cronograma de entrega das unidades residenciais e na sistemática de quantificação do número de economias, que deverão ser hidrometradas.

Artigo 56. As ligações provisórias para obra serão executadas por ramal predial de água com diâmetro 20 mm ($\frac{3}{4}$ "), com caixa de proteção de hidrômetro padrão do **prestador de serviços** e ramal predial de esgoto com diâmetro 100 mm (4"), com caixa de inspeção (CI) – mínimo 40 cm x 40 cm - no passeio. **Critério do prestador**

Parágrafo único - Em casos especiais, a critério do **prestador de serviços**, o ramal predial de água poderá ser dimensionado com diâmetro superior a 20 mm ($\frac{3}{4}$ "). **Critério do prestador**

Seção VI - Das Ligações Definitivas

Artigo 57. Serão definitivas as ligações de água e esgoto feitas em imóveis após solicitação do proprietário após apresentação da referida documentação, ou no caso de empreendimentos maiores como condomínios e afins, após o Termo de Recebimento expedido pelo **prestador de serviços**.

§ 1º - O pedido para ligação definitiva deverá ser acompanhado dos seguintes documentos: documento que comprove a titularidade da propriedade, imóvel ou da posse, carteira de identidade ou outro documento de identificação com foto válido que a substitua e CPF ou CNPJ.

§ 2º - Não serão efetuadas ligações definitivas para usuários que possuam débitos junto ao **prestador de serviços**.

Artigo 58. As ligações definitivas serão executadas com ramal predial de água diâmetro 20 mm ($\frac{3}{4}$ "), com caixa de proteção de hidrômetro (CPH) Padrão **prestador de serviços** e ramal predial de esgoto de diâmetro 100 mm (4"), com caixa de inspeção (CI) - mínimo 40 cm x 40 cm - na calçada. **Cada prestador deverá inserir de acordo com as especificações utilizadas.**

Artigo 59. Nas ligações definitivas de água e esgoto, será sempre obrigatória a instalação pelo proprietário da caixa de proteção do hidrômetro (CPH) e caixa de inspeção de esgoto (CI), de acordo com os padrões vigentes, viabilizando a execução da ligação pelo **prestador de serviços**. **Observar, pois varia de local para local. O prestador deverá inserir as informações conforme é feito no município.**

Artigo 60. Onde há disponibilidade de rede pública, a ligação é obrigatória e os detalhes deverão ser verificados na Seção III, do Capítulo II do Título I que trata da obrigatoriedade de ligação à rede pública.

Seção VII - Das ligações em Logradouros Públicos

Artigo 61. Quando das solicitações dos órgãos públicos, para ligações de água ou de esgotamento sanitário em logradouros, fontes, praças e jardins públicos, serão instalados medidores de volume de água (hidrômetros) visando à leitura e cobrança do consumo.

Artigo 62. Para a execução dessas ligações será necessário o recebimento de ofício do órgão solicitante, autorizando-as e informando quem será o responsável pelo pagamento dessas ligações e das faturas de consumo mensal, ficando sempre o solicitante corresponsável pelo adimplemento das faturas mesmo que a utilização seja feita por terceiros por ele autorizado.

Parágrafo único - O sistema de ligação será do tipo com caixa de proteção de hidrômetro padrão **prestador de serviços** ou excepcionalmente enterrada, para proteção do cavalete e do medidor de volume de água (hidrômetro), conforme estabelecido neste regulamento. **Depende de cada prestador.**

CAPÍTULO III - DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS

Seção I - Da Execução, Fiscalização, Conservação e Consumo

Artigo 63. As instalações prediais de água e esgoto deverão ser definidas, dimensionadas, projetadas e executadas de acordo com as normas da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais e as normas técnicas e operacionais do **prestador de serviços**.

§ 1º - 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**.

§ 2º - 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.

§ 3º - 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**.

§ 4º - As redes de distribuição de água e de esgotamento sanitário, bem como seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos, vias 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.

§ 5º - 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.

§ 6º - O **prestador de serviços** deverá promover medidas e ações para a suspensão e solução dos vazamentos e/ou extravasamentos de água e esgoto nas redes públicas, observadas as especificidades técnicas e intempéries.

Artigo 64. Antes de iniciar a execução de construção nova, reforma ou ampliação em loteamentos abertos ou fechados, condomínios edilícios, agrupamento de edificações, conjuntos habitacionais e vilas situados no município, o interessado deverá consultar o **prestador de serviços**, a fim de certificar-se da viabilidade técnica do fornecimento de água e do esgotamento sanitário.

Artigo 65. As instalações prediais de água e esgoto sanitário serão executadas pelo proprietário do imóvel, às suas expensas, sendo de exclusividade do **prestador de serviços** as respectivas interligações com as redes públicas.

Artigo 66. As obras de construção em conjuntos múltiplos de condomínios somente poderão ser iniciadas se dispuserem de projetos hidrossanitários completos, verificados e liberados pelo **prestador de serviços** e alvará de construção aprovado pela Prefeitura Municipal execução de obra de extensão ou melhorias do sistema público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, quando for o caso.

§ 1º - A execução das obras será fiscalizada pelo **prestador de serviços**, que exigirá, quando for o caso, o cumprimento das normas técnicas da ABNT e do **prestador de serviços**, assim como das condições técnicas constantes dos projetos anteriormente verificados e liberados pelo **prestador de serviços**.

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

Seção II – Dos Loteamentos, Condomínios, Ruas Particulares e Outros

Artigo 67. A análise e aprovação de projetos para novos empreendimentos como condomínios e conjuntos habitacionais deverão estar de acordo com as diretrizes do órgão, definidas no *Manual de*



*Procedimentos e Diretrizes para Aprovação de Projetos de Infraestruturas de Água e Esgoto para Novos Empreendimentos, no município de **nome do município**.*

Parágrafo único - O Manual de que trata o artigo anterior, deve ser elaborado e submetido à agência reguladora para homologação.

Artigo 68. 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.

Artigo 69. 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 do **prestador de serviços**.

§ 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 no manual.

§ 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.

Seção III - Das Caixas de Proteção, Inspeção, Retenção e Separação Os artigos a seguir são modelos para ao prestadores, porém cada prestador deverá adequar à sua realidade.

Artigo 70. É obrigatória a instalação de caixas de proteção de cavalete/hidrômetro (CPH) no ramal predial de água; caixa de inspeção (CI) na saída do ramal predial de esgoto; caixa retentora de gordura (CRG), caixas retentoras de areia e óleo (CRAO) e caixas separadoras de água e óleo (SAO), nas instalações prediais de esgoto.

§ 1º - A caixa padrão de hidrômetro deve ser instalada em muro ou mureta em frente à residência, ou na própria parede da residência, contando que permita livre acesso aos servidores da autarquia.

§ 2º - A caixa padrão de hidrômetro deve possuir 40 centímetros de largura por 30 centímetros de altura. Ela deve estar a 50 centímetros do solo (a partir de seu bordo inferior) e a 80 centímetros do solo (a partir de seu bordo superior). Sua ligação será realizada por meio de tubulação de 25 milímetros e deve possuir ventosa e registro de gaveta antes do hidrômetro.

§ 3º - As caixas de inspeção (CI) de esgoto serão construídas/instaladas na saída da instalação predial de esgoto, junto à divisa do imóvel, no passeio, de acordo com os padrões estabelecidos pelo **prestador de serviços**, e servem para permitir a inspeção do ramal de esgoto e a desobstrução das tubulações.

§ 4º - A caixa retentora de gordura (CRG) será instalada na rede interna de esgoto, com a finalidade de reter águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares, com volume calculado conforme prescrito nas normas da ABNT, antes de serem lançadas na rede pública de esgoto.

§ 5º - Os despejos das garagens, oficinas, postos de serviços e de abastecimento de veículos nos quais seja feito abastecimento, lavagem ou lubrificação, açougues, deverão obrigatoriamente passar por caixas separadoras de água e óleo (SAO), com placas coalescentes, no caso das pistas de abastecimento; e caixa retentora de areia e óleo (CRAO), no caso das pistas de lavagem e lubrificação, aprovadas pelo **prestador de serviços** antes de serem lançados no ramal predial de esgoto.

Artigo 71. A caixa de proteção de cavalete – hidrômetro (CPH), padrão **prestador de serviços** deverá estar instalada na divisa frontal do lote, voltada para o passeio público, na fachada da edificação ou quando houver qualquer recuo, a mesma poderá ser instalada nos muros laterais, desde que seja assegurado o livre acesso (sem interferências físicas tais como grades ou portões). Em qualquer dos casos a caixa deverá ser instalada a no mínimo 80 cm (oitenta centímetros) e no máximo 1,00 m (um metro), medido do piso até a face SUPERIOR dela.

§ 1º - Excepcionalmente, é permitida essa instalação nas divisas laterais do lote, com afastamento máximo de 1,50 m (um metro e meio) da divisa frontal do lote e com recuo de fechamento (muro, grade etc.) de largura mínima de 1,00 (um) m, permitindo livre acesso pela calçada.

§ 2º - No caso de edificações providas de grades na fachada, o usuário poderá optar pela construção de mureta para instalação da caixa de proteção de cavalete/hidrômetro, fazendo adaptação na estrutura da grade para instalação do equipamento.

§ 3º - Excepcionalmente e no caso de edificações de uso comercial ou residencial, já construídas e regularizadas junto à Prefeitura Municipal, onde não exista espaço físico para a instalação da caixa de proteção de cavalete/hidrômetro na fachada e a referida edificação não possuir recuo, o **prestador de serviços** poderá autorizar a instalação de hidrômetro de telemetria, a expensas do usuário, inclusive sua manutenção e perfeito funcionamento. Quando não for possível, o usuário deverá providenciar a instalação do hidrômetro em caixa subterrânea, devidamente protegida contra inundações, com tampa de fácil manuseio, em modelo aprovado pelo **prestador de serviços**.

§ 4º - O **prestador de serviços** estabelecerá as condições de instalação permitidas para a caixa de proteção de hidrômetro, padrão **prestador de serviços**, através das normas internas, que deverão ser consultadas antes da instalação do referido equipamento.

§ 5º - Caso ocorra modificação ou reforma que dificulte ou impeça o acesso à caixa de proteção do hidrômetro e a sua leitura, através de muros, grades, alambrados etc., o **prestador de serviços** concederá prazo máximo de 30 dias para a sua desobstrução, sendo que, o não atendimento da notificação implicará no corte de fornecimento de água no registro de derivação (ferrule) junto à rede, até que seja sanada a irregularidade, a expensas do proprietário.

Artigo 72. As tampas das caixas de proteção de cavalete/hidrômetro (CPH) de ramais de água, instalados pelo **prestador de serviços** ou pelo proprietário, após a instalação do ramal predial de água, não podem ser violadas, competindo somente ao **prestador de serviços**, ou terceiros por ele autorizados, o acesso para manutenção, troca de hidrômetro, reparos, limpeza e desobstrução das tubulações.

§ 1º - As tampas das caixas de inspeção (CI) de ramais prediais de esgoto, instalados pelo **prestador de serviços** ou pelo proprietário, não podem ser violadas, competindo somente ao **prestador de serviços**, ou terceiro por ele autorizado, a limpeza e desobstrução das tubulações.

§ 2º - Compete aos proprietários ou usuários legalmente habilitados das edificações, a limpeza da caixa de gordura (CRG), da caixa retentora de areia e óleo (CRAO), da caixa separadora de água e óleo (SAO), do vazadouro e dos sifões de pias, lavatórios e banheiros.

Artigo 73. Nos imóveis que já estiverem interligados à rede pública de esgotamento sanitário e a qualquer tempo for constatada a inexistência ou inadequação da caixa de inspeção (CI), caixa retentora de gordura, ou caixa retentora de areia e óleo, o **prestador de serviços** notificará o proprietário para que construa o(s) dispositivo(s), no prazo de até 30 dias da notificação, ficando o usuário sujeito a multa e demais cominações legais em caso de não atendimento à ordem legal.

Parágrafo único - Decorrido o prazo de 30 dias e não sendo providenciada a instalação da caixa de inspeção (CI) na calçada, o **prestador de serviços** a executará, independente de autorização, ficando os custos da execução a expensas do proprietário.

Seção IV - Dos Reservatórios de Água

Artigo 74. É obrigatória a instalação ou construção de reservatório para armazenamento de água para cada ligação existente no imóvel ou equipamento que necessitar de ligação de água, a expensas do proprietário, e serão dimensionadas ou construídas de acordo com as normas da ABNT e as posturas municipais.

§ 1º - Caso haja solicitação de ligação de água sem que o usuário tenha reservatório para armazenamento, não será indeferida a ligação, porém deverá ser concedido um prazo de até 12 (doze) meses para que seja providenciado o reservatório com capacidade compatível com a necessidade do local.

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

Artigo 75. O projeto e a execução dos reservatórios prediais deverão dotá-los dos seguintes requisitos de ordem sanitária:

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

Artigo 76. É vedada a passagem de tubulações de esgoto sanitário ou de águas pluviais pela cobertura ou pelo interior de reservatórios.

Artigo 77. As edificações com três ou mais pavimentos (ou acima de 10 metros) ou aquelas cuja pressão dinâmica disponível da rede, junto à ligação, for insuficiente para alimentar o reservatório superior, deverão possuir reservatório inferior e instalação de elevatória conjugada.

Artigo 78. Nenhum depósito de lixo domiciliar ou incinerador de lixo poderá estar localizado sobre qualquer reservatório, de modo a dificultar o seu esgotamento ou representar perigo de contaminação de suas águas.



CAPÍTULO IV - DAS INSTALAÇÕES PÚBLICAS

Seção I - Dos Hidrantes

Artigo 79. 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.

Artigo 80. O Prestador de Serviços e o Corpo de Bombeiros devem estabelecer cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes.

Artigo 81. 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 V - DOS DESPEJOS

Seção I - Dos Efluentes Líquidos

Artigo 82. Onde houver sistema público de esgotos em condições de atendimento, os efluentes líquidos deverão ser nele lançados.

§ 1º - O **prestador de serviços** exigirá o pré-tratamento dos efluentes líquidos com características físico-químicas distintas do esgoto sanitário doméstico, para recebê-los em seu sistema.

§ 2º - Para aprovação de novos projetos de construção de hospitais será exigida a construção de um sistema de pré-tratamento de esgotos, independente da qualidade do efluente líquido a ser lançado na rede pública de esgotamento sanitário.

§ 3º - Nos hospitais existentes, onde não existir o pré-tratamento, o **prestador de serviços** exigirá, após a devida notificação, a construção de um sistema de pré-tratamento de esgotos, ficando o infrator sujeito a multa e demais cominações legais.

Artigo 83. Nas regiões onde houver redes coletoras de esgotos sanitários, e tecnicamente viáveis a interligação, é vedada a construção de fossas sépticas, devendo ser inutilizadas as existentes, ficando o infrator sujeito às sanções previstas neste Regulamento.

Artigo 84. Nas áreas desprovidas de redes de esgotamento sanitário, as edificações deverão contar com sistemas adequados de tratamento de esgotos, construídos mantidos e operados pelos usuários, de acordo com as normas da ABNT e a legislação de controle da poluição ambiental, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.



Seção II - Dos Efluentes Domésticos

Artigo 85. Os efluentes domésticos deverão ser lançados obrigatoriamente no sistema público de esgoto sanitário e em zonas desprovidas de rede pública de esgotamento sanitário, será permitida a instalação de tratamentos e disposição de esgotos individuais, em cada lote, de acordo com as normas da ABNT e a legislação de controle da poluição ambiental, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos.

§ 1º - Os tanques sépticos e instalações complementares referidas neste artigo são soluções provisórias, devendo ser substituídas tão logo o **prestador de serviços** implante a rede pública de esgotamento sanitário.

§ 2º - Quando a rede de esgotamento sanitário for implantada, os usuários deverão solicitar ao **prestador de serviços** as ligações às respectivas redes públicas.

§ 3º - É proibido o lançamento de efluentes originários de tanques sépticos nas tubulações de águas pluviais.

§ 4º - É proibido o lançamento de água pluvial nos tanques sépticos.

§ 5º - É proibido o lançamento de efluentes industriais nos tanques sépticos.

Seção III - Dos Efluentes Industriais

Artigo 86. Os efluentes líquidos, excetuados os de origem sanitária gerados pelas unidades industriais, para serem lançados no sistema público de coleta de esgoto, estão sujeitos a pré-tratamento que os enquadre nos padrões estabelecidos pela legislação atual.

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

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

§ 3º - O lançamento de despejos industriais na rede pública coletora de esgotos poderá ter dispositivos de amostragem e medição de vazão e volume, a serem definidos a critério do **prestador de serviços**, sendo os custos absorvidos pelo interessado.

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

§ 5º - Os despejos líquidos industriais deverão ser coletados separadamente, por sistema próprio, independente do **prestador de serviços**.

Artigo 87. O **prestador de serviços** manterá atualizado cadastro dos estabelecimentos industriais e de prestação de serviços, no qual serão registrados a natureza e o volume dos despejos a serem coletados.



Seção IV - Do Lançamento dos Efluentes

Artigo 88. O lançamento de efluentes líquidos no sistema público de esgoto do **prestador de serviços** será feito por gravidade.

§ 1º - Havendo necessidade de recalque dos efluentes líquidos, devem eles fluir para uma caixa “quebra-pressão”, colocada na parte interna do imóvel, a montante da caixa de inspeção, da qual serão conduzidos em conduto livre até o coletor público.

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

Artigo 89. O esgotamento por outro imóvel situado em cota inferior somente poderá ser efetuado quando houver conveniência técnica, a juízo do **prestador de serviços**, e anuência do proprietário do terreno pelo qual passará a tubulação, devendo tal anuência ser obtida pelo interessado em documento hábil, nos termos do disposto no artigo 1.288 e seguintes do Código Civil.

§ 1º - Em caso de a rede de esgotamento sanitário já existir e um imóvel for construído em cota inferior, a responsabilidade será do proprietário.

§ 2º - Em caso de a rede de esgotamento sanitário for construída acima da cota em relação a imóveis já existentes, a responsabilidade será do **prestador de serviços**.

Seção V - Dos Sistemas de Resfriamento

Artigo 90. A inclusão de água de refrigeração nos despejos industriais só será permitida com prévia autorização do **prestador de serviços**.

CAPÍTULO VI – DOS SERVIÇOS

Seção I – Das Responsabilidades do **prestador de serviços**

Artigo 91. Sem prejuízo das demais obrigações do **prestador de serviços** previstas neste Regulamento, as responsabilidades para o abastecimento de água e 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 estabelecidos 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;

- 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 ARISMG; e
- VIII. execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pela ARIS-MG.

Seção II – Dos Outros Serviços **Prestador insere seus outros serviços**

Artigo 92. O **prestador de serviços** cobrará dos usuários, desde que requeridos, os seguintes serviços:

- I. **Religação na rede:** procedimento efetuado pelo **prestador de serviços** que objetiva retornar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de suspensão, neste caso, diretamente na rede;
- II. **Religação padrão:** procedimento efetuado pelo **prestador de serviços** que objetiva retornar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de suspensão, neste caso, no padrão;
- III. **Expediente:** emissão de 2ª via, extrato, entrega de faturas em outro endereço etc.;
- IV. **Troca de Caixa Protetora de Hidrômetro:** troca da caixa protetora de hidrômetro quando ela está em condições ruins;
- V. **Aferição de medidor de volume de água (hidrômetro):** verificação das medidas indicadas pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica, realizada pelo **prestador de serviços**, órgão metrológico oficial ou entidade acreditada na unidade usuária ou em laboratórios;
- VI. **Caminhão pipa água bruta – próprio:** abastecimento de caminhão pipa próprio com água bruta, diretamente da Captação de Água;
- VII. **Caminhão pipa água tratada – Sede do Município:** aquisição de água por caminhão pipa do **prestador de serviços** a ser entregue dentro dos limites da sede do município;
- VIII. **Caminhão pipa água tratada - Fora da Sede do Município:** aquisição de água por caminhão pipa do **prestador de serviços** a ser entregue fora dos limites da sede do município, porém somente dentro do perímetro do mesmo município;
- IX. **Ligação de água:** derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário;
- X. **Ligação de esgoto:** derivação para coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário.

- XI. **Ligação de água e esgoto:** derivação para abastecimento de água e coleta de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial, registrada em nome do proprietário.
- XII. **Mudança de Padrão:** troca da caixa padrão de lugar com todas as estruturas (kit cavalete);
- XIII. **Instalação de hidrômetro por mau uso:** hidrômetro roubado ou danificado a cobrar a instalação de um novo hidrômetro;
- XIV. **Verificação de Viabilidade Técnica:** verificação da viabilidade técnica para entregar água, coletar e tratar esgoto pelo **prestador de serviços** para novos empreendimentos;
- XV. **Análise e Aprovação de Projeto:** avaliação e análise de projetos para aprovação de novos empreendimentos;
- XVI. **Vistoria Parcial:** vistoria durante a construção dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, miniestações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo **prestador de serviços**;
- XVII. **Vistoria Final:** vistoria final dos novos empreendimentos no que concerne às instalações, redes, miniestações de tratamento de esgoto, reservatórios, casas de bombas etc., para verificação se estão de acordo com o projeto previamente aprovado pelo **prestador de serviços**.
- § 1º - A cobrança dos serviços previstos neste artigo só pode ser 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.
- Artigo 93. Os prazos e sanções estarão relacionados em anexo deste Regulamento de Serviços.

CAPÍTULO VII - DO RESSARCIMENTO DE DANOS E RECOMPOSIÇÃO DE INFRAESTRUTURAS

- Artigo 94. O **prestador de serviços** deve recompor muros, passeios, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizados.
- § 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 05 (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.

Artigo 95. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

CAPÍTULO VIII - DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE VOLUME DE ÁGUA - HIDRÔMETROS

Seção I - Dos Hidrômetros

Artigo 96. Em toda ligação de água será instalado o medidor de volume de água (hidrômetro), dimensionado e fornecido exclusivamente pelo **prestador de serviços**.

§ 1º - Os hidrômetros instalados ou substituídos nos ramais prediais são bens de propriedade do **prestador de serviços**.

§ 2º - O hidrômetro, de qualquer diâmetro e capacidade, deverá ser sempre instalado dentro de caixa de proteção de hidrômetro (CPH), padrão **prestador de serviços**, dimensionada para cada caso. **Se for o caso do prestador.**

§ 3º - O medidor de volume de água (hidrômetro) instalado em cada ligação deve ser previamente aferido e lacrado pelo IPEM/INMETRO junto ao fabricante, conforme normatização vigente.

§ 4º - O medidor de volume de água (hidrômetro) a ser instalado na ligação será definido e dimensionado pelo **prestador de serviços**, de acordo com o pré-dimensionamento estabelecido pela tabela constante do **Anexo I**.

§ 5º - Nos casos em que o consumo mensal do usuário não se enquadrar no pré-dimensionamento estabelecido pela tabela constante do **Anexo I**, o mesmo poderá ser efetuado, caso a caso,

preservando-se a qualidade da medição a ser executada, igual ou superior ao padrão estabelecido por esta Resolução.

§ 6º - O **prestador de serviços**, a qualquer tempo poderá editar Norma Técnica definindo as regras para o pré-dimensionamento dos hidrômetros a serem utilizados em suas ligações, nos casos em que o INMETRO ou a ABNT alterarem os padrões vigentes ou a tecnologia de medição seja superior as estabelecidas por esta Resolução.

§ 7º - O **prestador de serviços**, a seu critério, poderá preparar qualquer ligação existente ou a ser efetuada, para receber dispositivo ou válvula de corte automática, dispositivo para telemetria e sistema de leitura remota.

§ 8º - O **prestador de serviços**, a seu critério de conveniência e oportunidade, em casos de medições de consumos grandes ou impossibilidade de acesso aos hidrômetros, poderá autorizar o fornecimento de hidrômetros com especificações específicas, como por exemplo, os hidrômetros de telemetria, pelo interessado, a ser instalado pelo **prestador de serviços**, sendo que após sua instalação, passará a ser parte integrante do patrimônio da autarquia.

Artigo 97. A posição de instalação do medidor de volume de água (hidrômetro) deverá atender as exigências da Portaria do INMETRO, vigente à época da instalação.

§ 1º - O não atendimento às exigências do caput deste artigo acarretará notificação por parte do **prestador de serviços** e as devidas cominações legais cabíveis.

§ 2º - Na reincidência o **prestador de serviços** tomará as medidas cabíveis contra o proprietário/usuário infrator, interrompendo o fornecimento e cobrando multa em dobro pela infração.

§ 3º - Será restabelecido o fornecimento, somente após a eliminação da infração, o pagamento das custas e multas e a instalação de caixa de proteção de hidrômetro padrão **prestador de serviços**.
Verificar se é o caso do prestador.

Artigo 98. A instalação ou retirada dos medidores de volume de água (hidrômetros) para manutenção preventiva ou corretiva, será feita pelo **prestador de serviços**, em época e periodicidade por ele definidas, nunca superior às definidas na tabela de pré-dimensionamento de hidrômetro constantes do Anexo I.

Parágrafo único - A substituição ou reparo dos medidores de volume de água (hidrômetros) cujos defeitos sejam decorrentes do desgaste normal de seus mecanismos será executado sem ônus para o proprietário.

Artigo 99. O proprietário/usuário responde pela guarda e proteção do medidor de volume de água (hidrômetros), responsabilizando-se pelo dano a ele causado.

§ 1º - Em caso de intervenção indevida ou fraude por parte do proprietário/usuário, o **prestador de serviços** cobrar-lhe-á as despesas decorrentes da substituição ou reparação do medidor de volume de água (hidrômetro), além da multa pelo ato praticado.

§ 2º - A violação do lacre de aferição ou qualquer outra interferência externa ou interna no medidor de volume de água (hidrômetro) por parte do proprietário/usuário acarretará a aplicação das sanções previstas no Código Penal, além de multa e suspensão no fornecimento de água.

§ 3º - Em caso de dano no medidor de volume de água (hidrômetro), o proprietário/usuário deverá comunicar o fato imediatamente ao **prestador de serviços**, respondendo pelo custo do equipamento e despesas com sua substituição se, de alguma forma, contribuir para o dano.

§ 4º - O rompimento do lacre da tampa da caixa de proteção de hidrômetro, padrão **prestador de serviços**, ou quebra do lacre antifraude instalado no medidor de volume de água (hidrômetro) será interpretada como tentativa de fraude, cabendo nesse caso à aplicação de multa e suspensão do fornecimento de água, salvo se o proprietário identificar e avisar ao **prestador de serviços** tão logo verificar o problema, não tendo sido o mesmo o causador.

§ 5º - No caso de furto do medidor de volume de água (hidrômetro), a religação somente será efetuada se estiver dentro do padrão **prestador de serviços**, inclusive com caixa de proteção do equipamento.

§ 6º - No caso de furto do hidrômetro, o proprietário/usuário deverá elaborar Boletim de Ocorrência e entregá-lo no **prestador de serviços** para solicitar uma nova instalação de medidor de volume de água (hidrômetro).

§ 7º - A existência de boletim de ocorrência poderá eximir o proprietário/usuário da responsabilidade de ter que indenizar o **prestador de serviços** pela perda do equipamento de medição e da multa cabível, sendo que a instalação de novo hidrômetro somente ocorrerá em caixa de proteção de hidrômetro, padrão **prestador de serviços**, cujo custo dela será suportado pelo solicitante.

Seção II - Dos Macros Medidores

Artigo 100. Nas fontes alternativas de abastecimento (poços) será instalado macro medidor de volume de água, protegidos por abrigo, conforme definido neste Regulamento.

Artigo 101. A critério e às custas do interessado (**prestador de serviços** ou usuário), poderão ser instalados nas unidades usuárias sistemas de medição do volume de esgotos, desde que haja viabilidade técnica e de acordo com as normas e padrões vigentes.

Parágrafo único - A fiscalização e vistoria periódica dos macros medidores instalados nas fontes alternativas de abastecimento (poços) ou nos ramais de esgoto serão de competência do **prestador de serviços**.

Seção III - Do Acesso aos Hidrômetros e Macro Medidores

Artigo 102. Ao **prestador de serviços** e aos seus prepostos será garantido o livre acesso aos medidores de volume de água (hidrômetro) ou macro medidores, sendo vedado ao proprietário/usuário criar obstáculos ou alegar impedimento para tanto, sujeitando o infrator as cominações legais e suspensão imediata do abastecimento.

Artigo 103. É vedada qualquer ligação por parte do **prestador de serviços** onde o medidor fique em local sem acesso.



Artigo 104. É vedada a execução de qualquer instalação ou construção posterior à ligação, que venham impedir ou dificultar o acesso do **prestador de serviços** aos medidores e macro medidores, patrimônio do **prestador de serviços**.

Artigo 105. Caso ocorra modificação ou reforma que dificulte ou impeça o acesso à caixa de proteção do hidrômetro e a sua leitura, através de muros, grades, alambrados etc., o **prestador de serviços** concederá prazo máximo de 30 dias para a sua desobstrução, sendo que, o não atendimento da notificação implicará no corte de fornecimento de água no registro de derivação (ferrule) junto à rede, até que seja sanada a irregularidade, a expensas do proprietário.

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

Artigo 106. 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.

Artigo 107. 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.

Artigo 108. 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.

Artigo 109. Art. 151 Em emergências ou estado de calamidade pública, a ARIS-MG editará normas específicas que estabelecerão diretrizes para a atuação preventiva do **prestador 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.



TÍTULO III - PARTE COMERCIAL

CAPÍTULO I – DO SETOR COMERCIAL

Seção I – Dos Contratos de Prestação de Serviços

Artigo 110. 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.

Artigo 111. O Modelo de Contrato de Prestação de Serviço de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário ou também chamado **Contrato de Adesão** deverá estar disponível na página do prestador de serviços para acesso a qualquer interessado.

Artigo 112. A exclusivo critério do **prestador de serviços**, poderá ser celebrado **Contrato Especial** se as especificações da contratação fugirem das definidas no contrato de adesão, por exemplo, Contrato de Execução de Obras e Prestação de Serviços ou Contrato de Participação Financeira em obras de infraestrutura de água e esgoto, para os casos previstos neste Regulamento, mediante tarifas e condições especiais.

§ 1º Os contratos aludidos no caput deste artigo serão sempre realizados com a anuência expressa do Diretor do **prestador de serviços e mediante processo administrativo próprio**.

§ 2º Os preços dos serviços serão os estabelecidos na MATRIZ TARIFÁRIA do **prestador de serviços**.

§ 3º - Inexistindo preços de serviços da forma mencionada no § 2º, os preços serão determinados caso a caso, calculados segundo a praxe do mercado e acrescidos de bonificação nunca inferior a 20% (vinte por cento), a título de administração dos serviços por parte do **prestador de serviços**.

Artigo 113. O **prestador de serviços** poderá celebrar com grandes consumidores Contrato de Fornecimento de Água e Coleta Afastamento e Tratamento de Esgotos, somente após avaliação da Agência Reguladora, previsão em estudo tarifário do **prestador de serviços**, e ainda, quando a Revisão Tarifária entrar em vigor, mediante tarifas e condições especiais.

Parágrafo único - São considerados grandes consumidores para efeitos deste Regulamento:

a) Nas Categorias Comercial e Industrial que tenham consumo superior a 1.000 m³ por mês, desde que não tenham fonte própria de abastecimento;

a.1) Para o caso de consumidores das categorias Comercial e Industrial que tenham fonte própria de abastecimento, a coleta e afastamento do esgoto sanitário deverá ter medição superior a 100 m³ por mês.

Artigo 114. Para fins de formalização de contrato especial, o usuário deve:

- I. Estar adimplente com o **prestador de serviços**;

- II. Estar classificado como apenas uma economia, ou ser condomínio edilício sem a individualização de consumo nas economias;
- III. Não estar usufruindo de qualquer outro tipo de benefício do **prestador de serviços**, exceto parcelamentos de dívidas anteriores.

Artigo 115. Os usuários das categorias Comercial, Industrial e Pública tendo formalizado contrato especial, quando utilizarem água para insumo de produção ou outros usos que não retornem à rede pública de esgoto, poderão apresentar atestado técnico, firmado por profissional habilitado, demonstrando o balanço hídrico de suas atividades, para fins de redução sobre o volume de esgoto a ser faturado, até o limite de 80% (oitenta por cento), após vistoria e aprovação pelo **prestador de serviços**.

Seção II – Das Categorias de Uso

Artigo 116. Para efeito de remuneração de serviços os usuários serão classificados nas categorias: **Residencial Social, Residencial Padrão, Comercial, Industrial, Pública, e Assistencial** que poderão ser subdivididas em subcategorias, de acordo com as características de demanda ou consumo, de acordo com as seguintes modalidades de utilização:

- I. **Residencial Social** - categoria utilizada para atender unidades consumidoras que se enquadram, simultaneamente, como usuários estritamente residenciais e que atendem os dispositivos previstos na Lei Federal 14.898/2024 e Resolução ARIS-MG nº 140/2024;
- II. **Residencial Padrão** - Categoria utilizada para atender unidades consumidoras que se enquadram como usuários estritamente residenciais, como unidades imobiliárias individuais (casas) ou prediais. Também é aceito economias classificadas como multieconomias, situação na qual deve ser feita a medição separada das categorias estritamente residenciais e aquelas não comerciais;
- III. **Comercial** - Categoria utilizada para atender unidades consumidoras que se enquadram no exercício de atividade econômica profissional organizada para a produção, circulação de bens ou serviços conforme especificados pela Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE);
- IV. **Industrial** - categoria utilizada para atender unidades consumidoras que se enquadram no exercício de atividade classificada como industrial conforme especificado pela Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE);
- V. **Pública** - categoria voltada para atender unidades consumidoras que se enquadram como órgãos públicos e que possuem características de grande concentração de pessoas, como i) escolas municipais, estaduais e federais, ii) instituições de poderes como polícias, ministério público, corpo de bombeiros ou fóruns; iii) Câmara Municipal e Prefeitura municipal bem como suas unidades descentralizadas como Unidade Básica de Saúde e secretarias; IV) OSCIP's e ONG's;
- VI. **Assistencial** - categoria voltada a atender unidades consumidoras que se enquadrem como entidades sem fins lucrativos, associações e fundações que prestem serviços filantrópicos e

assistenciais, como: (i) atendimento à criança e ao adolescente, ou; (ii) abrigo para criança e adolescentes, ou; (iii) atendimento à pessoa portadora de deficiência, ou; (iv) atendimento ao idoso, ou; (v) atendimento à pessoa portadora de doenças em geral, incluindo Santas Casas de Misericórdia, casas de saúde, ambulatorios e hospitais assistenciais, ou; (vi) albergues, ou; (vii) comunidades terapêuticas – atendimento ao dependente químico, ou; (viii) casa de apoio e/ou abrigo que oferece ao paciente, portador de doença em geral, continuidade de tratamento, ou; (ix) programas de alimentação cadastrados nos governos federal, estadual ou municipal;

Seção III – Da Categoria Residencial Social

Artigo 117. Serão enquadrados na categoria **Residencial Social**, os proprietários/usuários que atendam aos requisitos da Lei Federal 14.898/2024 e Resolução ARIS-MG nº 140/2024.

§ 1º - Para fins de estruturação da política socioeconômica, visando o melhor atendimento aos dispositivos previstos pela Lei Federal 11.445 de 2007 e Lei Federal 14.898 de 2024, bem como o amplo acesso aos serviços de saneamento, sobretudo por parte dos usuários de baixa renda que não tenham capacidade de pagamento dos custos totais da prestação dos serviços, a categoria social passa a ser composta por:

- I. **Categoria Social Nível I:** com a aplicação da Tarifa e/ou Ligação Social Nível I para usuários que tenham sua classificação socioeconômica caracterizada como em condições de extrema pobreza e pobreza, conforme classificação do governo federal para a concessão de outros benefícios sociais; e
- II. **Categoria Social Nível II:** com a aplicação da Tarifa e/ou Ligação Social Nível II para usuários que tenham sua classificação socioeconômica caracterizada como em condições de baixa renda, com renda per capita até meio salário-mínimo.

Artigo 118. Para efeitos de enquadramento dos beneficiários na Categoria Social, será utilizado o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), ou outro que vier a substituí-lo, como base para determinação dos critérios da capacidade de pagamento, além dos demais critérios previstos para as Tarifas Sociais níveis I ou II de água e esgoto.

Artigo 119. Para efeitos de elegibilidade para o enquadramento na Categoria Social, na ausência de cadastro no CadÚnico, poderá ser utilizado documento oficial que ateste a situação vulnerável da família, desde que esse documento seja validado pelo Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS) ou pelo órgão de assistência social do município.

Artigo 120. Para fins de acesso aos benefícios da **Tarifa Social Nível I**, considerando que o benefício da Tarifa Social será vinculado somente a uma unidade usuária por família registrada no CadÚnico, os seguintes critérios deverão ser observados conjuntamente:

- I. a unidade usuária deverá ser cadastrada como Categoria Residencial;
- II. a família domiciliada na unidade usuária deverá estar inscrita no CadÚnico, com o cadastro devidamente atualizado, segundo o disposto pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007,

e alterações posteriores, ou ainda nos casos previstos pelo parágrafo único do Art. 4º desta Resolução;

- III. a renda mensal per capita da família domiciliada na unidade usuária não poderá exceder os limites estabelecidos pelo CadÚnico para as famílias em condição de Pobreza.

Artigo 121. Para fins de acesso aos benefícios da **Tarifa Social Nível II**, considerando que o benefício da Tarifa Social será vinculado somente a uma unidade usuária por família registrada no CadÚnico, os seguintes critérios deverão ser observados conjuntamente:

- I. a unidade usuária deverá ser cadastrada como residencial;
- II. a família domiciliada na unidade usuária deverá estar inscrita no CadÚnico, com o cadastro devidamente atualizado, segundo o disposto pelo Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007, e alterações posteriores, ou ainda nos casos previstos pelo parágrafo único do Art. 4º desta Resolução;
- III. a renda mensal per capita da família domiciliada na unidade usuária não poderá exceder o limite meio salário-mínimo, segundo os critérios estabelecidos pelo CadÚnico para famílias em condição de Baixa Renda.

§1º Além dos critérios listados neste artigo, poderá, em regime excepcional, ser enquadrado na Tarifa Social Nível II o usuário que pertencer a uma família que tenha, entre seus membros, pessoa com deficiência ou idosa com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais, que comprove não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família, e que receba, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica da Assistência Social), Benefício de Prestação Continuada (BPC) ou benefício equivalente que venha a sucedê-lo. §3º.

§2º Não serão incluídos no cálculo da renda per capita do grupo familiar de que trata este Regulamento os valores recebidos do BPC, do Programa Bolsa Família e de qualquer outro benefício que venha a substituí-los.

Artigo 122. No caso de unidades usuárias compostas por mais de uma economia, quando da impossibilidade de individualização da ligação, o prestador de serviços de saneamento poderá regulamentar a forma de implantação e aplicação da Categoria Social, nestes casos estabelecidos os termos em Contrato Especial.

Artigo 123. Para cadastramento das unidades usuárias nas categorias Sociais Nível I ou Nível II não identificadas automaticamente, os usuários deverão dirigir-se ao prestador de serviços para solicitação, munida do documento oficial de identificação do responsável familiar, comprovante de endereço e um dos seguintes documentos que comprove as condições de acesso ao benefício:

- I. comprovante de cadastramento no CadÚnico;
- II. cartão do beneficiário do BPC;
- III. extrato de pagamento de benefício ou declaração fornecida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou outro regime de previdência social público ou privado; ou



- IV. documento que comprove a condição de vulnerabilidade nos termos deste Regulamento ou Resolução específica da ARIS-MG.

Artigo 124. As demais informações relacionadas à Categoria Social estarão em Resolução própria da Agência Reguladora, atualmente a Resolução ARIS-MG nº 140/2024 e todas que a vierem alterar ou substituir.

Seção III - Das Economias

Artigo 125. Para os efeitos deste Regulamento, consideram-se economias todo imóvel ou subdivisão independente caracterizada como unidade autônoma, com numeração própria, identificada como unidade de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal predial próprio, ou compartilhado com outras economias e que seja devidamente hidrometrada para efeito de medição de consumo.

Parágrafo único - As unidades de zeladoria, em ligações não residenciais sempre integrarão a economia principal, não comportando tarifa diferenciada.

Seção IV – Do Cadastro e da Classificação do Usuário

Artigo 126. Cada unidade usuária dotada de ligação de água e de esgoto deve ser cadastrada no **prestador de serviços**, cabendo-lhe um só número de conta, inscrição ou código de consumidor.

Artigo 127. O **prestador de serviços** deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Identificação do usuário do serviço:
 - a) nome completo;
 - b) se pessoa jurídica, o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou, no caso de pessoa física, o número do Cadastro de Pessoa Física – CPF;
- II. Código de consumidor ou número de inscrição da unidade usuária;
- III. Endereço da unidade usuária;
- IV. Atividade desenvolvida;
- V. Número de economias por categorias/classe;
- VI. Data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando disponível;
- VII. Histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- VIII. Código referente à tarifa e categoria aplicável; e

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

Artigo 128. Quando na alteração cadastral, o novo usuário terá o direito de comprovar quando efetivamente assumiu a ligação, uma vez que as faturas deverão ser lançadas em face do efetivo usuário dos serviços.

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

§ 2º - Caberá ao 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 comercial e reestabelecimento dos serviços, apresentando a documentação definida neste Regulamento.

Artigo 129. O **prestador de serviços** deverá enquadrar a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida em alguma das categorias deste Regulamento.

Artigo 130. 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 tratada; ou
- II. Omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

Artigo 131. A alteração de categoria ou classe de unidade usuária exige notificação prévia por parte do **prestador de serviços** ao usuário.

§ 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.

§ 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.

Seção V – Do Atendimento aos Usuários

Artigo 132. O **prestador de serviços** é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia na prestação do serviço.

Artigo 133. O **prestador de serviços** deverá atender às solicitações e reclamações recebidas relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas neste Regulamento.

Artigo 134. 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.

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

Artigo 135. O **prestador de serviços** deve possuir em seus locais de atendimento, servidores e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

Artigo 136. O **prestador de serviços** deve dispor de sistema de atendimento telefônico, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, preferencialmente devendo a ligação ser gravada.

Artigo 137. Quando não for possível uma resposta imediata, o **prestador de serviços** deverá comunicar aos usuários, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços.

§ 1º - O **prestador de serviços** deverá informar o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§ 2º - O **prestador de serviços** deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data, do endereço do usuário e do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.

Artigo 138. 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.

Artigo 139. 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, os seguintes documentos:

- I. Cópia deste Regulamento de prestação dos serviços;
- II. Código de Defesa do Consumidor e contato do PROCON;
- III. Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água;
- IV. Carta de Serviços;
- V. Anexo Tarifário em vigor;

- VI. Tabela de preços, prazos dos serviços com outros preços públicos;
- VII. Tabela de sanções aplicáveis aos usuários;
- VIII. Relatório anual de qualidade da água, e
- IX. Cópia das outorgas de uso da água e licenças ambientais.

Artigo 140. O **prestador de serviços** deverá disponibilizar à Agência Reguladora 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, sempre que solicitado.

Artigo 141. O **prestador de serviços** deve desenvolver regularmente campanhas com vistas a informar ao usuário sobre a importância da utilização racional da água tratada e sobre o uso adequado das instalações sanitárias, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário, entre outras orientações que entender necessárias.

Artigo 142. O **prestador de serviços** disponibilizará aos usuários a sua Carta de Serviços ao Usuário, que deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

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

§ 1º - Além das informações descritas no caput, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

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



§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada anualmente e disponibilizada no setor de atendimento ao usuário, bem como nos canais de atendimento virtual e no sítio eletrônico, em local de fácil visualização e acesso.

§ 3º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ter linguagem de fácil entendimento, com elementos que possam facilitar a compreensão dos usuários às informações transmitidas.

CAPÍTULO II - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I - Da Determinação do Consumo

Artigo 143. O volume relativo ao consumo por economia e por categoria de usuário será fixado na estrutura tarifária do **prestador de serviços**.

Artigo 144. O volume faturado será calculado pela diferença entre a leitura anterior e a atual.

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

Artigo 145. Para fins de faturamento pela média de consumo, o cálculo será feito com base no consumo médio dos últimos 12 (doze) meses, segundo o histórico do consumo medido.

Artigo 146. Ocorrendo troca de medidor de volume de água (hidrômetro), será iniciado novo histórico para efeito de cálculo de consumo médio.

Artigo 147. O volume de esgoto a ser faturado, mensalmente, será igual ao volume de água.

§ 1º - Para determinação do volume esgoto proveniente dos imóveis que possuam sistema próprio de abastecimento de água e se utilizem da rede pública, o proprietário/usuário deverá instalar medidor de volume de água (hidrômetro) nesses sistemas, devendo garantir livre acesso para leitura dos medidores, podendo o **prestador de serviços**, exigir laudos de aferição ou calibração por organismo credenciado.

§ 2º - Para efeito de determinação do volume esgotado, no caso dos usuários que possuam sistema próprio de abastecimento de água e simultaneamente sejam abastecidos pela rede pública de água e que se utilizem da rede pública de esgoto, o valor da fatura referente à coleta, afastamento e tratamento de esgoto, será calculado pelo somatório do volume de água consumida, registrado no hidrômetro da ligação pública do **prestador de serviços** e do hidrômetro da fonte própria.

§ 3º - Não havendo medidor de qualquer tipo, por inércia ou resistência do usuário, o **prestador de serviços** poderá suspender o abastecimento de água e serviços de esgoto.

Seção II - Do Consumo Alterado e Solicitações de Revisões

Artigo 148. Mediante requerimento do proprietário/usuário ou seu procurador legalmente habilitado, o **prestador de serviços** poderá revisar consumos já faturados, desde que comprovada a ocorrência de qualquer uma das seguintes situações:

- I. Consumo atípico por vazamento oculto detectado no imóvel;
- II. Consumo atípico por defeito do medidor de volume de água (hidrômetro);
- III. Consumo atípico por erro de leitura.

§ 1º - Para que o **prestador de serviços** receba os pedidos de revisões de consumos já faturados, o usuário ou proprietário deverá protocolar a solicitação em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de recebimento da fatura.

§ 2º - O proprietário/usuário poderá solicitar a revisão a qualquer momento, porém caso o prazo acima estiver extrapolado, a solicitação deverá ser recusada, não havendo a instauração de processo administrativo.

Artigo 149. Considera-se consumo atípico de água, aquele que estiver enquadrado na **Tabela do Anexo III** deste regulamento, cujo valor medido ultrapassa a média aritmética dos meses anteriores, preferencialmente considerando o período mínimo de 06 (seis) meses, com valores corretamente medidos.

Artigo 150. Em relação ao item I do Artigo 150 (Consumo atípico por vazamento oculto detectado no imóvel), alguns critérios deverão ser observados:

§ 1º - Após o recebimento do requerimento/protocolo do proprietário/usuário, para a revisão da fatura, o **prestador de serviços** deverá formalizar a situação através da abertura de Processo Administrativo devidamente autuado.

§ 2º - Para solicitar a revisão da fatura é obrigatório que o requerente apresente os seguintes documentos:

- I. Documento de identidade e CPF do usuário dos serviços;
- II. Documento de identidade e CPF de quem está solicitando a revisão, caso não seja o usuário, lembrando que apenas ele, o proprietário ou procurador designado por algum deles poderá solicitar;
- III. Cópia da fatura a ser revisada.

§ 3º - É obrigatório por parte do **prestador de serviços** a atualização do cadastro do usuário responsável pela unidade usuária, ficando vedada a revisão da fatura sem sua devida formalização.

§ 4º - Para melhor comprovação dos fatos, o usuário deverá apresentar ao **prestador de serviços** declaração de ocorrência do vazamento interno e as providências tomadas para o reparo, juntamente

com documentos que as comprovem, tais como fotos demonstrando o problema, documento fiscal de materiais utilizados ou de serviço contratado, ou registro fotográfico do serviço executado.

§ 5º - O Processo Administrativo deverá ser finalizado em um prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da solicitação do requerente, com o despacho da autoridade competente do **prestador de serviços**, que caberá recurso por parte do usuário caso não concorde.

§ 6º - A resposta ao recurso, caso haja, se dará em até 30 (trinta) dias e no período novas diligências, vistorias e solicitações de comprovações poderão ser feitas ao usuário.

§ 7º - Para a revisão da fatura de que trata o caput desse artigo, deverá haver a comprovação de que o problema foi sanado a partir de verificação da leitura em vistoria específica para o fim e o cálculo deverá ser realizado considerando a média aritmética simples dos faturamentos dos últimos 12 (doze) meses, **desconsiderando o valor excessivo devido ao vazamento**.

§ 8º - A média para fins de cálculo é feita considerando o faturamento dos últimos 12 (doze) meses, porém, se houve mudança de usuário ou fato que ocasionou início da utilização dos serviços pelo usuário requerente em tempo menor, utilizar-se-á todo o período menor que 12 (doze) meses.

§ 9º - No caso de reincidência dentro do período de 12 (doze) meses contados a partir do despacho anterior, e, desde que sanado o vazamento, deverá ser realizado o mesmo procedimento, porém para a revisão da fatura **o mês em excesso deverá ser incluído para fins de cálculo da média dos últimos 12 (doze) meses**.

§ 10º - O **prestador de serviços** efetuará somente **duas** revisões de consumo atípico por vazamento oculto detectado no imóvel, a cada período de 12 meses, em até três referências sequenciais, contada da data da última revisão.

§ 11º - No caso de valores residuais provenientes do fato apurado no mês anterior, a fatura com o resíduo deverá ser revista de acordo com o despacho anterior, não necessitando abertura de novo Processo Administrativo.

§ 12º - O usuário que não permitir vistoria, quando necessária, para verificação da ocorrência não terá direito à referida revisão da fatura.

§ 13º - O **prestador de serviços** não efetuará a revisão se comprovada má fé ou negligência relativa à manutenção das instalações prediais sob responsabilidade do usuário.

Artigo 151. Na ocorrência de consumo atípico por vazamento interno detectado no imóvel, não será cobrada a tarifa referente à coleta, afastamento e tratamento do esgoto nos casos em que o vazamento tenha ocorrido nas instalações hidráulicas prediais que não tenha conexão com a rede de esgotamento sanitário, sendo o consumo determinado nos termos deste regulamento.

Artigo 152. No caso de ocorrência de consumo atípico por vazamento oculto detectado no imóvel, depois de verificadas todas as possibilidades, sem que seja possível confirmação pela fiscalização ou pelo próprio requerente, o **prestador de serviços** não efetuará a revisão solicitada.



Artigo 153. Na ocorrência de consumo atípico devido a defeitos ou danos no medidor de volume de água (hidrômetro), o proprietário/usuário poderá solicitar a aferição do equipamento e eventual revisão desde que ele não tenha dado causa ao defeito ou irregularidade no medidor.

§ 1º - Constatado defeito com prejuízo ao proprietário/usuário, o **prestador de serviços** providenciará a retificação das faturas de consumos anteriores, até o limite do prejuízo constatado, utilizando-se como base de cálculo os preceitos descritos neste Regulamento.

§ 2º - Não constatado o defeito, o proprietário/usuário pagará o valor do serviço de aferição do medidor de volume de água (hidrômetro) instalado, assim como o consumo medido.

§ 3º - Para revisar a fatura, deverá ser instaurado Processo Administrativo com decisão da autoridade competente ao final.

Artigo 154. No caso de consumo atípico por erro de leitura, depois de verificadas todas as possibilidades para a ocorrência, o **prestador de serviços**, efetuará a revisão do consumo faturado, sendo adotado o critério estabelecido neste Regulamento.

Artigo 155. Procedida à revisão, o proprietário/usuário deverá quitar a fatura revisada no prazo de até 15 (quinze) dias após a entrega dela, não o fazendo, serão aplicáveis as sanções previstas neste Regulamento.

Parágrafo único - Procedida a revisão e a fatura impugnada já tenha sido quitada, a devolução dos valores apurados como indevidos poderão ser creditados nas próximas faturas.

Artigo 156. Todo e qualquer processo de revisão de consumo deve ser instrumentalizado e sua decisão fundamentada, arquivando-se os documentos pelo prazo prescricional.

Seção III - Das Tarifas

Artigo 157. É vedada a prestação gratuita de serviços, bem como a concessão de tarifas ou preços diferentes dos que definidos pela Agência Reguladora.

Artigo 158. Os valores das tarifas e seus respectivos reajustes serão aplicados observado o disposto nas Resoluções editadas pela Agência Reguladora, devendo ser diferenciadas, conforme as categorias de USUÁRIOS e as faixas de consumo.

Seção IV - Das Faturas

Artigo 159. A fatura referente aos serviços prestados pelo **prestador de serviços** resultará do produto do volume consumido no período pelas tarifas de água, coleta, afastamento e tratamento de esgoto (quando houver), acrescido da TBO (Tarifa Básica Operacional) para cada categoria e de eventuais serviços solicitados ou prestados ao usuário no período, observadas as condições estabelecidas neste Regulamento e em Resolução da Agência Reguladora.

§ 1º - As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares que poderão variar entre 27 e 33 dias, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo **prestador de serviços**.

§ 2º - O **prestador de serviços** orientará o usuário quanto a leitura e entrega de fatura.



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

§ 4º - O **prestador de serviços** oferecerá 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário.

§ 5º - Excepcionalmente para o primeiro ciclo de faturamento, ou em caso de necessidade de remanejamento de rota de leitura ou reprogramação do calendário pelo **prestador de serviços**, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

§ 6º - As faturas deverão ser lançadas em face do efetivo usuário dos serviços, cabendo ao proprietário do imóvel a responsabilidade pela atualização do cadastro e informação do real usuário, sob pena de ser responsabilizado pelos débitos em função da desatualização do cadastro.

§ 7º - Quando houver alto consumo, 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.

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

- I. Nome do usuário;
- II. Número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III. Endereço da unidade usuária;
- IV. Número do medidor;
- V. Leituras anterior e atual do hidrômetro;
- VI. Consumo de água do mês correspondente à fatura;
- VII. Histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses;
- VIII. Valor total a pagar e data do vencimento da fatura;
- IX. Discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- X. Multa e mora por atraso de pagamento, quando for o caso;
- XI. Os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do **prestador de serviços** e da Agência Reguladora;
- XII. Indicação da existência de parcelamento pactuado com o **prestador de serviços**, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;
- XIII. Qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto Federal n. 5.440/2005;
- XIV. Aviso sobre a constatação de alto de consumo, que poderá ser anexa.

§ 9º - Além das informações relacionadas no parágrafo anterior, fica facultado ao **prestador de serviços** incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

§ 10º - 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, exceto em casos em que o leiturista não tenha acesso ao hidrômetro;
 - II. Faturamento a maior: providenciar, quando solicitada, a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.
- a) No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior por meio de compensação nas faturas subsequentes, ou se constatado valor expressivo, a devolução poderá, a pedido do usuário, ser feita através de depósito em caixa.

§ 11º - Para o cálculo das diferenças a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

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

§ 12º - 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 10 (dez) dias úteis.

§ 13º - Da decisão do **prestador de serviços** caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias, à Agência Reguladora, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência, nos termos do seu Regimento Interno.

§ 14º - O disposto no caput e nos parágrafos deste artigo refere-se somente às diferenças apuradas no processo de faturamento, não estando relacionado a cobranças de possíveis irregularidades na ligação de água.

§ 15º - Para fins de faturamento pela média de consumo, o cálculo será feito com base no consumo médio dos últimos 12 (doze) meses, segundo o histórico do consumo medido, ou pelo consumo mínimo da categoria de usuário no caso de o consumo médio ser inferior àquele.

§ 16º - 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 60 (sessenta) meses.

§ 17º - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do **prestador de serviços**, nos seguintes casos:

- I. Demolição;
- II. Fusão de economias;
- III. Incêndio;
- IV. Interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

a) 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.

§ 18º - 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 acréscimos de juros de mora, multa e correção monetária, conforme legislação municipal e contratos celebrados.

§ 19º - O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 20º - 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 dívida ativa.

§ 21º - 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.

§ 22º - O **prestador de serviços** disporá de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento:

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

Artigo 160. No cálculo da fatura a ser cobrado, o valor nunca poderá ser inferior a TBO para cada categoria. **Ou tarifa mínima, se for o caso.**

Artigo 161. A cada ligação corresponderá apenas uma única fatura.

Artigo 162. Nos casos dos condomínios edilícios horizontais e verticais em que todas as economias estejam hidrometradas e os consumos individualizados, as faturas serão individualizadas e emitidas para cada uma das economias, conforme estabelecido neste Regulamento.

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

Artigo 163. Aos usuários que possuam fontes próprias de abastecimento e sejam abastecidos pelas redes públicas de água e esgoto, a fatura de esgoto da rede pública será calculada pelo consumo apurado no medidor de volume de água (hidrômetro), considerando-se somente uma economia.

Artigo 164. Para efeito de cálculo da fatura do período, o volume de esgotos corresponderá ao volume de água faturada pelo **prestador de serviços**, ou consumida de fonte própria de abastecimento, medida ou apurada na forma prevista neste Regulamento, observada a categoria em que esteja classificada a ligação.

Artigo 165. Os hospitais públicos ou particulares conveniados com a Secretaria Municipal de Saúde, para o cálculo da fatura, serão equiparados às condições e tarifas da categoria “Público”.

Artigo 166. As faturas serão entregues com a antecedência, fixada em norma específica do **prestador de serviços**, em relação à data do respectivo vencimento, nos endereços das ligações constantes do cadastro, sendo que a falta de recebimento da fatura não desobriga o usuário de seu pagamento, podendo obter junto ao **prestador de serviços** presencialmente ou pelo site a segunda via da conta tida como extraviada.

Artigo 167. A critério do **prestador de serviços**, poderão ser lançados nas faturas, além do consumo, outros serviços e débitos, objetivando a emissão de um documento financeiro único, desde que tais serviços tenham sido solicitados pelo usuário.

Artigo 168. As faturas mensais vencidas ou não, deverão ser pagas nos estabelecimentos bancários credenciados pelo **prestador de serviços**, ficando expressamente proibido o pagamento diretamente no atendimento comercial da Autarquia ou a qualquer funcionário.

Seção V - Dos Créditos

Artigo 169. Os valores faturados dos serviços de fornecimento de água e a prestação dos serviços de coleta, afastamento e tratamento de esgoto sanitário, constantes da MATRIZ TARIFÁRIA do **prestador de serviços**, deverão ser pagos através de fatura, no mês subsequente ao da prestação dos serviços.

Artigo 170. Os valores faturados dos serviços discriminados na MATRIZ TARIFÁRIA do **prestador de serviços** poderão ser divididos em até 12 (doze) parcelas mensais e sucessivas, iguais ou não, acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês ao ano, corrigidas mensalmente, conforme a variação do IPC-A (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), pagos através da fatura mensal de consumo e serviços, de RDD – Recebimento de Documentos Diversos, ou boleto.



§ 1º - O valor mínimo de cada parcela para pagamento dos serviços prestados pelo **prestador de serviços** não poderá ser inferior a 2 (duas) UFPN - Unidade Fiscal do Município, vigente à época da prestação dos serviços.

§ 2º - Excepcionalmente, poderá ser deferido parcelamento em até 60 (sessenta) meses aos proprietários/usuários enquadrados na categoria Residencial Social ou Residencial Padrão, mediante laudo de avaliação social, elaborado pelo setor comercial do **prestador de serviços**, cuja parcela mínima não poderá ser inferior a 1 (uma) UFPN - Unidade Fiscal do Município, vigente à época da prestação dos serviços.

Artigo 171. Os serviços discriminados na MATRIZ TARIFÁRIA do **prestador de serviços**, a exceção dos serviços relacionados com os novos empreendimentos, serão pagos em uma única parcela.

Artigo 172. A falta de pagamento de fatura até a data do vencimento sujeitará o usuário ou titular do imóvel ao acréscimo por impontualidade e à suspensão do fornecimento de água, além de outras sanções.

Artigo 173. As faturas não quitadas até a data do vencimento sofrerão multas e juros conforme legislação municipal e contratos celebrados.

Seção VI - Dos Débitos

Artigo 174. Na existência de débito da ligação de água e esgoto cadastrada pelo **prestador de serviços**, superior a 35 (trinta e cinco) dias, não se atenderá solicitação de quaisquer serviços sem que antes ocorra o competente pagamento do débito.

Artigo 175. Os débitos relativos ao abastecimento de água, coleta, afastamento, tratamento de esgoto e outros serviços prestados pelo **prestador de serviços**, poderão ser parcelados conforme definido neste Regulamento.

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

Artigo 176. Poderá requerer parcelamento o proprietário/usuário ou o seu representante legal, na forma da lei civil, devidamente comprovado.

Artigo 177. A todo débito vencido, inscrito ou não em dívida ativa ou ajuizado, poderá ser concedido parcelamento a requerimento do proprietário/usuário ou seu representante legal, em até 12 (doze) parcelas mensais e sucessivas, iguais ou não, corrigidas mensalmente conforme a variação do IPC-A (Índice de Preços ao Consumidor Amplo).

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

§ 2º - O parcelamento será autorizado para cada cadastro de usuário.

§ 3º - O número de meses e o valor mínimo de cada parcela para pagamento obedecerão ao abaixo descrito:

Artigo 178. A critério do prestador a cada solicitação de parcelamento, deverá ser pago o valor correspondente a 30% (trinta por cento) à vista, com possibilidade de pagamento em 15 (quinze) dias e o restante parcelado em até 12 (doze) meses.

Artigo 179. Excepcionalmente, mediante solicitação do titular do serviço responsável pelo débito e expressa autorização da autoridade máxima do **prestador de serviços**, poderão ser realizados parcelamentos que saem das regras acima dispostas.

Artigo 180. O requerimento de parcelamento dos débitos, formulado pelo titular do serviço ou seu representante legal, implica confissão irretratável do débito.

Artigo 181. O pedido de parcelamento de débito deverá obedecer aos modelos fixados pelo **prestador de serviços**, competindo ao responsável pelo setor comercial deferir os pedidos de parcelamento de débitos não ajuizados e à autoridade máxima do **prestador de serviços**, que após análise jurídica decidirá sobre o deferimento dos pedidos quando se tratar de débitos ajuizados, sobrestando o processo de execução até quitação final.

§ 1º - O requerimento de parcelamento em ambos os casos, deverá ser instruído com cópia simples dos seguintes documentos:

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

§ 2º - Protocolizado o pedido de parcelamento, não se admitirá a inclusão de outros débitos, ou seja, um débito parcelado e não quitado não poderá ser parcelado novamente.

Artigo 182. O acordo para pagamento parcelado considerar-se-á:

- I. Celebrado, após a assinatura do termo de acordo ou requerimento de solicitação e pagamento da primeira parcela;
- II. Rompido, com a falta de recolhimento, no prazo fixado, de qualquer das parcelas subsequentes à primeira.

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

§ 2º - Verificada a inadimplência de qualquer das parcelas por mais de 60 (sessenta) dias do seu vencimento, o parcelamento será cancelado, com consequente exigência do débito remanescente.

Artigo 183. O débito parcelado na forma do artigo anterior será corrigido monetariamente pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro que venha substituí-lo em caso



de sua extinção, podendo ainda, ser substituído automaticamente, por outro índice, a critério da direção do **prestador de serviços**.

Artigo 184. Ocorrendo o rompimento do acordo, prosseguir-se-á, independentemente de notificação, na cobrança do débito remanescente, sujeitando-se o saldo devedor à atualização monetária na forma prevista neste Regulamento.

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

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

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

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

Artigo 185. Fica a autoridade máxima do **prestador de serviços**, com amparo de sua Assessoria Jurídica, autorizada:

- I. A requerer judicialmente a suspensão temporária dos processos de execução cujos valores consolidados sejam iguais ou inferiores a R\$ 2.000,00 (dois mil reais) ou outro valor que venha a ser instituído pela legislação vigente que trata da matéria;
- II. A propor o não ajuizamento de execuções que se enquadrem nas exigências do inciso I.

§ 1º - O disposto nos incisos I e II não se aplica aos processos de execução ou em vias de ajuizamento em que o proprietário devedor possua outros débitos em cobrança judicial.

§ 2º - Na hipótese da ocorrência de novos débitos de responsabilidade dos usuários cujas execuções estejam suspensas ou cujo não ajuizamento da ação esteja autorizado, na forma dos incisos I e II, mas cujo valor ultrapasse o limite referido no inciso I, a cobrança judicial, bem como o ajuizamento da ação de execução, deverá ser reativada.

Artigo 186. Aplica-se aos débitos do **prestador de serviços**, subsidiariamente, na ausência de lei específica, o disposto na legislação municipal.

CAPÍTULO III - DA SUSPENSÃO, INTERRUPÇÃO E DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Seção I - Da Suspensão e Interrupção dos Serviços

Artigo 187. Independentemente da aplicação das sanções pecuniárias previstas neste Regulamento, o **prestador de serviços** poderá suspender o fornecimento da água nos seguintes casos:

- I. Impontualidade no pagamento da fatura;
- II. Construção utilizando fontes de abastecimento de água sem regularização perante o **prestador de serviços**;
- III. Remoção e ocupação de prédio sem regularização perante o **prestador de serviços**;
- IV. Instalação de injetores ou bombas de sucção diretamente na rede ou ramal predial;
- V. Desvio de água para si ou terceiros;
- VI. Desperdício de água quando vigentes regras de racionamento;
- VII. Ligação clandestina ou abusiva;
- VIII. Intervenção no ramal predial externo, suas conexões e dispositivos;
- IX. Imóveis abandonados;
- X. Ausência prolongada do usuário, mediante solicitação escrita deste ou de pessoa autorizada;
- XI. Interconexões perigosas, suscetíveis de contaminarem as redes de distribuição e causarem danos à saúde de terceiros;
- XII. Impedimento a leitura ou manutenção do hidrômetro;
- XIII. Outras normas da Agência Reguladora.

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

§ 2º - Suspenso o fornecimento decorrente dos incisos IV, VII, XI e XII, o restabelecimento do abastecimento dependerá de nova ligação dentro do padrão do **prestador de serviços**, vigente à época, e após o pagamento dos custos para realização dos serviços.

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

Artigo 188. O **prestador de serviços** assegurará o fornecimento de água e a 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, ressalvadas as disposições contidas neste Regulamento.

Artigo 189. O **prestador de serviços** se obriga a divulgar com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, por meio de comunicação disponível, 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.

Artigo 190. No caso de interrupção do serviço com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o **prestador de serviços** deverá prover fornecimento emergencial 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**.

Artigo 191. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

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

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

Artigo 192. 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, servindo a fatura como documento hábil desde que certificada a entrega, e contendo no mínimo: data de emissão do aviso, referência da fatura em atraso e seu valor sem correção (no caso da causa ser por inadimplemento) ou discriminação do motivo de impedimento de acesso ao hidrômetro (quando for o caso).

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

§ 4º - Será considerada suspensão indevida aquela que não estiver amparada neste Regulamento.

§ 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:

- a) O dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência; ou
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da última fatura emitida antes da interrupção indevida da unidade usuária.

§ 7º - Quando a prestação dos serviços for suspensa pelo **prestador de serviços**, seja em razão de inadimplência, impedimento de acesso ao hidrômetro do usuário ou ainda por solicitação do usuário, o **prestador de serviços** suspenderá a emissão de faturas até a solicitação de religação por parte do usuário, salvo em resíduo de corte e ou ato irregular sem prejuízo do pagamento dos preços públicos autorizados para o serviço.

§ 8º - Para fins de adimplemento do usuário considera-se a efetiva informação ao **prestador de serviços**, seja por compensação bancária ou apresentação do comprovante de pagamento, com emissão de protocolo de atendimento.

Artigo 193. 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.



Artigo 194. Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Artigo 195. 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.

Artigo 196. 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.

Artigo 197. 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 de água, vazamentos de produtos perigosos e outras situações equivalentes.

Artigo 198. O Corte no fornecimento de água será executado pelo **prestador de serviços**, sequencialmente, nas seguintes modalidades:

- I. **Corte do Fornecimento no REGISTRO:** ocorre quando o usuário está em débito com o **prestador de serviços**, por mais de 65 (sessenta e cinco) dias ou quando deixar de observar as Normas estabelecidas pelo **prestador de serviços**;
- II. **Corte do Fornecimento com LENTILHA:** ocorre quando o usuário viola o corte no Registro;
- III. **Corte do Fornecimento no RAMAL:** com a RETIRADA DO HIDRÔMETRO, quando o usuário viola o corte com lentilha, retirando-a ou danificando-a ou quando o usuário não permite o acesso ao padrão (hidrômetro) para realização de leituras ou qualquer outro serviço;
- IV. **Corte da Ligação em DEFINITIVO:** ocorre quando o usuário interfere no ramal predial, executando ligação direta do imóvel à rede de distribuição do **prestador de serviços** ou quando o mesmo solicita o corte.

§ 1º - Do Corte do Fornecimento **no REGISTRO:**

- I. Consiste no fechamento do registro da ligação predial, anterior ao hidrômetro, e colocação de lacre no registro;
- II. O Corte e religação serão executados apenas por funcionários do **prestador de serviços** e/ou seus prepostos;
- III. A violação do lacre será punida com multa, conforme previsto na legislação em vigor.

§ 2º - Do corte do fornecimento **com LENTILHA:**

- I. Consiste no bloqueio do fluxo de água, ao imóvel do usuário, mediante instalação de lentilha e colocação de lacre, na virola do hidrômetro;
- II. O corte e religação serão executados pelo **prestador de serviços** e/ou seus prepostos;
- III. A violação do lacre será punida com multa, conforme definido neste Regulamento.

§ 3º - Do Corte do fornecimento **no RAMAL, com RETIRADA DO HIDRÔMETRO**:

- I. Consiste no bloqueio do fluxo de água, ao imóvel do usuário, executado no ramal predial, fora da propriedade do usuário, e na retirada do hidrômetro;
- II. O corte e religação serão executados pelo **prestador de serviços** e/ou seus prepostos;
- III. A violação do corte será punida com multa, conforme previsto neste Regulamento.

§ 4º - Do Corte do fornecimento **em DEFINITIVO**.

- I. Consiste na desativação da ligação predial. Exige acesso obrigatório à rede de distribuição, onde se pluga a tomada de água diretamente na parede do tubo, e inutiliza-se o ramal;
- II. O corte e religação serão executados pelo **prestador de serviços** e/ou seus prepostos;
- III. O corte da ligação em definitivo retira o consumidor do cadastro do **prestador de serviços**. Para retornar o fornecimento de água ao imóvel, o interessado deverá solicitar nova ligação e quitar os débitos do imóvel em atraso;
- IV. O corte definitivo também poderá ser executado por solicitação do usuário, desde que não existam débitos no **prestador de serviços**.

§ 5º – **Da Violação do corte.**

- I. No REGISTRO: A violação do lacre será punida com multa, conforme previsto neste Regulamento;
- II. Na LENTILHA: A violação do corte na Lentilha se caracteriza pela intervenção indevida no ramal predial de água. O usuário será punido com multa conforme previsto neste Regulamento;
- III. No RAMAL: A violação do corte no Ramal é caracterizada como ligação Clandestina e intervenção indevida no ramal, devendo ser tomadas as medidas cabíveis, com encaminhamento do fato à autoridade competente, para instauração de inquérito policial;
- IV. Em DEFINITIVO: A violação do corte é caracterizada como ligação Clandestina e intervenção indevida na rede de distribuição do **prestador de serviços**. O usuário será punido com multa conforme previsto na legislação vigente, devendo ser tomadas as medidas cabíveis, com encaminhamento do fato à autoridade competente, para instauração de inquérito policial.



Seção II – Da Religação e do Restabelecimento

Artigo 199. O procedimento de religação caracteriza-se pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo **prestador de serviços**.

Artigo 200. 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.

Artigo 201. O usuário que teve seu fornecimento de água interrompido por inadimplência, ao efetuar o pagamento poderá apresentar o comprovante de pagamento ao **prestador de serviços**, para que seja providenciada a religação o mais rápido possível, dentro do prazo estabelecido neste Regulamento.

Artigo 202. O prazo máximo para religação começa a contar a partir do recebimento do **prestador de serviços** do arquivo bancário com o comprovante de pagamento ou pela notificação do próprio usuário com a comprovação de quitação dos débitos que originaram o corte.

Seção III - Do Cancelamento das Ligações de Água

Artigo 203. As ligações prediais poderão ser canceladas nos casos de:

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

§ 1º - No cancelamento de ligação de água prevista neste Regulamento, serão retirados o cavalete e o medidor de volume de água (hidrômetro) e desligada a tubulação do ramal predial no registro de derivação (ferrule) junto à rede e o cancelamento do cadastro.

§ 2º - Para o caso aludido no inciso II e III, ou em casos excepcionais, devidamente autorizados pelo **prestador de serviços**, as despesas correrão por conta do **prestador de serviços**.

§ 3º - Nos demais casos, a responsabilidade pelo pagamento será do proprietário do imóvel, que poderá requerer o cancelamento da ligação de água, pagando os respectivos custos conforme



definidos na Matriz Tarifária do **prestador de serviços**, desde que esteja quite com suas obrigações perante o **prestador de serviços**.

CAPÍTULO IV - DAS CONSTATAÇÕES, SANÇÕES E RECURSOS

Seção I - Da Constatação

Artigo 204. O servidor do **prestador de serviços**, agente de fiscalização, que constatar transgressão às disposições deste Regulamento emitirá o AUTO DE INFRAÇÃO, no qual constará a síntese do que constatou, registrando corretamente o fato.

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

§ 2º - Recusando-se o usuário, ou a pessoa presente, a receber o AUTO DE INFRAÇÃO, o funcionário certificará o fato no verso da via pertencente ao **prestador de serviços**, descrevendo as principais características físicas do recusante.

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

Artigo 1. O servidor será responsável pela autuação expedida, ficando sujeito a penalidades no caso de dolo ou culpa.

Seção II - Das Sanções Pecuniárias

Artigo 2. A inobservância das disposições deste Regulamento sujeita o infrator à notificação e imposição de penalidades, sendo elas sanções pecuniárias, suspensão do fornecimento de água, quando for o caso, e comunicação à autoridade policial quando a infração representar lesão aos cofres públicos, a juízo do agente do **prestador de serviços** que atender a ocorrência.

Artigo 3. Considera-se infração passível de sanção pecuniária à qual será imposta à respectiva multa:

- I. **INFRAÇÃO GRAVE:** violação ao disposto nos incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, XII, XIV, XXII, do Artigo 10º, cuja pena pecuniária será de 100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário; *vide Anexo VII – Tabela de Sanções Pecuniárias.*
- II. **INFRAÇÃO MÉDIA:** violação ao disposto nos incisos X, XI, XIII, XVI, XVII, XVIII, XX, XXIII, XXV, XXVI, XXVII, XXXI, XXXIII do artigo 10º; sendo a pena pecuniária por tal conduta imposta no valor de 50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário; *vide Anexo VII – Tabela de Sanções Pecuniárias.*
- III. **INFRAÇÃO LEVE:** violação ao disposto nos incisos IX, XXIV, XXVIII, XXIX, XXX e XXXII do artigo 10º, e demais violações ao Regulamento, sendo a pena pecuniária por tal conduta imposta no valor de 25 vezes o valor da TBO da categoria do usuário; *vide Anexo VII – Tabela de Sanções Pecuniárias.*



§ 1º - Constatado nas infrações que houve apropriação indevida de água, os consumos suprimidos serão apurados em função do consumo médio dos três meses posteriores a regularização da ligação com hidrometria (medição) por um período retroativo a 60 meses, quando não identificada a data da ocorrência, aplicando-se a tarifa vigente, em uma única vez.

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

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

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

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

Seção III - Dos Recursos

Artigo 4. Será assegurado ao usuário o direito de recorrer ao **prestador de serviços** no prazo de 10 (dez) dias contados da ocorrência notificada, mesmo que tenha havido recusa em receber o documento.



TÍTULO IV - PARTE ESPECIAL

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Seção I - Das Disposições Finais

Artigo 5. Constatado, a qualquer tempo, que o consumo está prestes a ultrapassar a capacidade de fornecimento do sistema público de abastecimento de água, devido a estiagens prolongadas ou reparos na rede ou em outra instalação do serviço de água ou por qualquer motivo que ocasione insuficiência do líquido, o **prestador de serviços** poderá determinar restrições ao uso da água, a fim de manter atendidas as necessidades fundamentais da população.

Artigo 6. A preservação da qualidade de água e dos reservatórios particulares, após o hidrômetro, é da total responsabilidade do usuário.

Artigo 7. Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Regulamento serão resolvidos pela Agência Reguladora.

Artigo 8. A qualquer tempo, na forma do caput deste artigo, o **prestador de serviços** editará ou revisará Normas Técnicas, seguindo Normas Técnicas brasileiras ou internacionais, e da Agência Reguladora.

Artigo 9. Qualquer informação omissa neste Regulamento deverá ser verificada em normas da agência reguladora.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES DE HIDRÔMETROS

TABELA PARA PRÉ-DIMENSIONAMENTO DE HIDROMÊTROS E MANUTENÇÃO PREVENTIVA								
FAIXA DE CONSUMO (m³/mês)	CARACTERÍSTICAS DO MEDIDOR						Idade p/ troca preventiva (anos)	FAIXA DE VOLUME REGISTRADO P/ TROCA (m³)
	Q nom	Q máx	Diâmetro		CLASSE	TIPO		
	m³/h		mm	pol	METROLÓGICA			
0 a 10	0,75	1,5	20	3/4"	B	unijato	8	1000 a 1800
11 a 30	0,75	1,5	20	3/4"	B	unijato		1000 a 2900
31 a 80	1,5	3,0	20	3/4"	C	multijato / volumét.		2900 a 10000
81 a 200	1,5	3,0	20	3/4"	C	multijato / volumét.		7000 a 10000
201 a 400	2,5	5,0	20	3/4"	C	multijato / volumét.		10000 a 15000
401 a 800	3,5	7,0	25	1"	C	multijato / volumét.		25000 a 45000
801 a 1000	10	20	40	1 1/2"	C	multijato / volumét.		45000 a 65000
1001 a 3000	15	30	50	2"	C	multi/ unijato		65000 a 100000
3000 - 6570	15 a 20	30 a 40	50	2"	B	woltmann		150000
6570 - 21900	55	110	80	3"	B	woltmann		500000
21900 - 32850	90	180	100	4"	B	woltmann		750000
32850 - 65700	150	300	150	6"	B	woltmann	1500000	

Tabela 1 - Pré-Dimensionamento de Hidrômetros

ANEXO II - MODELO DE CAIXA PADRÃO DE HIDRÔMETRO - prestador de serviços

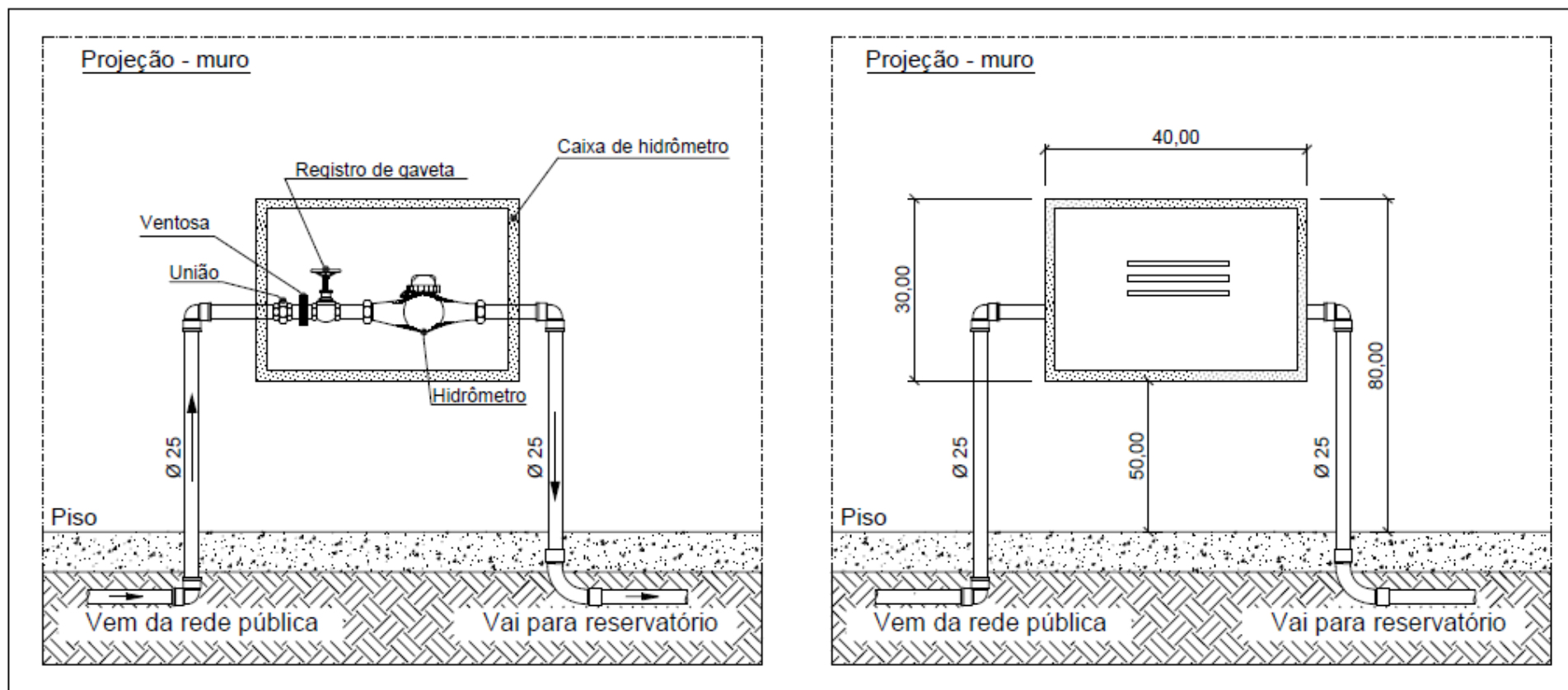
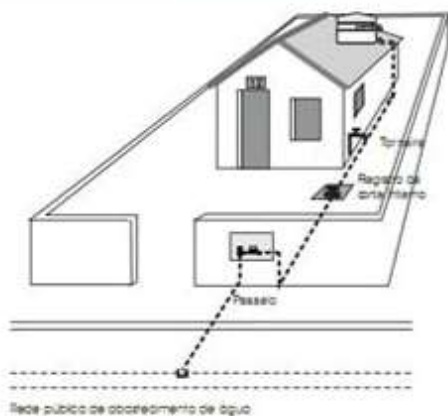


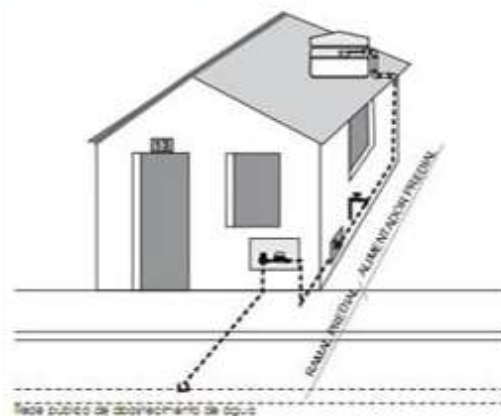
Figura 1 - Projeto Básico de Instalação de Caixa Padrão de Hidrômetro

PADRÃO PARA INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

EM MURO FRONTAL
com ou sem mureta



NA FACHADA DO IMÓVEL
com ou sem mureta



EM CERCA OU GRADIL
com mureta

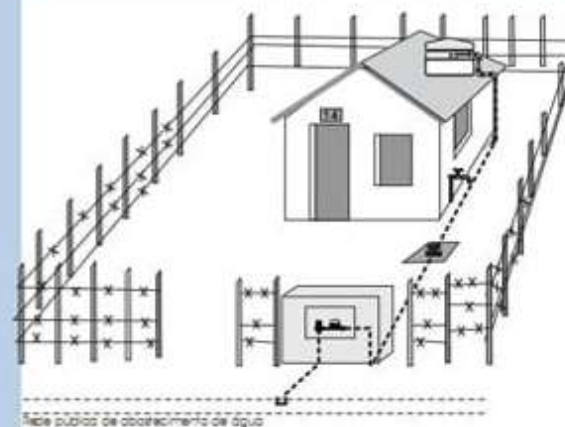


Figura 2 - Modelos de Locais para Instalação da Caixa Padrão de Hidrômetros

ANEXO III – CARACTERIZAÇÃO DE CONSUMO ATÍPICO

**Tabela das variações-limite para caracterização de uso atípico
(conforme art. 103)**

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

Tabela 2 - Caracterização de Consumo Atípico de Água



**ANEXO IV - MODELO DE REQUERIMENTO DE PARCELAMENTO DE DÉBITOS E
CONFISSÃO DE DÍVIDA**

Nome:		Telefone:
CPF:		
Endereço:		

Natureza da dívida – relativa à:

Dívida relativa ao período:

Valor do débito: R\$

O contribuinte acima identificado, nos termos da legislação pertinente, requer o parcelamento de seu(s) débito(s) supracitados junto ao **prestador de serviços**, em ____
(_____) prestações mensais sucessivas.

Declara, outrossim, estar ciente de que:

- a. o presente pedido importa em confissão irretratável da dívida e configura confissão extrajudicial, nos termos do Regulamento de Serviços da Autarquia;
- b. protocolizado o pedido de parcelamento, não se admitirá a inclusão de outros débitos;
- c. verificada a inadimplência de qualquer das parcelas por mais de 60 (sessenta) dias do seu vencimento, o parcelamento será cancelado, com consequente exigência do débito remanescente.

Local, xx de xxxxxxx de 20xx.

_____ Requerente



ANEXO V - MODELO DE AUTO DE INFRAÇÃO

AUTO DE INFRAÇÃO	
Data: ____ / ____ / ____ Hora: ____ h ____	Usuário/Pessoa Física/Pessoa Jurídica: _____ _____ <i>(nome completo)</i>
Matrícula: <i>(se for caso)</i>	Endereço: _____
Infração: <i>Obs: poderão ser anexadas, fotos ou mídia digital que comprove os fatos descritos.</i>	

Declaro ter recebido uma via do auto de infração das mãos do servidor público municipal do **prestador de serviços** _____, na data e hora supracitadas.

Declaro estar ciente de que a(s) infração(es) decorrerão de penalidades a serem informadas pelo **prestador de serviços** nos termos do Regulamento de Serviços.

Assinatura do Usuário/pessoa física/pessoa jurídica

Local, xx de xxxxxx de 20xx.

Assinatura do Servidor Emissor do Auto de Infração

Obs: este documento deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, ficando uma em posse do prestador de serviços e uma em posse do usuário/pessoa física/pessoa jurídica.



ANEXO VI - MODELO DE RDD – Recebimento de Documentos Diversos

Eu, _____, inscrito(a)
no CPF sob o nº _____ e no RG sob o nº _____, declaro ter
entregue nesta data, os documentos seguintes documentos:

Local, xx de xxxxxx de 20xx.

(assinatura do entregador)

Eu, _____
Servidor(a) Público(a) Municipal, Matrícula nº _____, conferi e recebi os
documentos acima mencionados.

Local, xx de xxxxxx de 20xx.

(assinatura do servidor(a))



ANEXO VII - TABELA DE SANÇÕES PECUNIÁRIAS

INFRAÇÕES GRAVES		
Violações	Especificação das Violações	Sanções Pecuniárias
Artigo 10º, I	Retirar, por si ou por terceiro sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição, sujeitando-se o proprietário/usuário ao previsto na lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos neste Regulamento.	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, II	Violar o hidrômetro ou o macro medidor de vazão, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento, de forma que o volume medido seja menor que o efetivamente consumido, resultando em prejuízos ao prestador de serviços .	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, III	Alterar a posição do hidrômetro, em desconformidade com o disposto na Portaria do INMETRO, de forma que a leitura por ele apresentada não seja fidedigna.	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, IV	Promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da sua passagem pelo medidor de volume (hidrômetro) ou regulador de vazão.	120 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, V	Retirar água diretamente dos encanamentos da rede geral ou de derivação por meio de bomba ou qualquer outro sistema de sucção.	120 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, VI	Realizar derivação não hidrometrada em poço tubular profundo, com finalidade de burlar a leitura correta do consumo de água em prejuízo da aferição do volume faturado de esgoto.	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, VII	Religar, por iniciativa própria, o imóvel à rede pública de abastecimento, após suspensão ou cancelamento do serviço efetuado pelo prestador de serviços .	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, VIII	Promover ligação de água ou esgoto sem o conhecimento do prestador de serviços , portanto, clandestina.	120 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XII	Manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou caixa de proteção do hidrômetro, sem a devida autorização do prestador de serviços .	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XIV	Interligar as redes das fontes próprias de abastecimento ou suprimento próprio de água à rede pública, de modo a possibilitar a comunicação entre estas instalações.	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXII	Lançar no coletor público de esgoto despejo industrial “in natura”, que sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhos na rede; que interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento; que obstruam tubulações e equipamentos; que ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados), ou em desacordo com o Decreto Estadual nº 8.468/76.	100 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
INFRAÇÕES MÉDIAS		
Violações	Especificação das Violações	Sanções Pecuniárias



Artigo 10º, X	Romper o lacre antifraude instalado no hidrômetro ou macro medidor.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XI	Deixar de ligar o imóvel à rede de abastecimento de água e a rede pública coletora de esgoto existente.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XIII	Instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial externo de água e esgoto sem autorização do prestador de serviços .	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XVI	Instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XVII	Desrespeitar as regras excepcionais impostas pelo prestador de serviços , nas situações de emergência, calamidade pública ou racionamento.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XX	Lançar águas pluviais nos sistemas de esgotamento sanitário, sendo obrigatória em cada imóvel a existência de canalização independente para coleta dessas águas.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXIII	Lançar na rede de esgoto, líquidos residuais que por suas características, exijam tratamento prévio.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXV	Impedir o prestador de serviços ou terceiro por ele autorizado, realizar a troca de hidrômetro ou acesso as instalações hidro sanitárias do imóvel para realizar inspeções e vistorias.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXVI	Descarregar em aparelhos sanitários substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, materiais plásticos, estopas, folhas, substâncias químicas nocivas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXVII	Manobrar o registro externo sem autorização do prestador de serviços .	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXXI	Prestar ao prestador de serviços falsa informação sobre a origem dos efluentes despejados na estação de tratamento de esgoto.	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXXIII	Deixar de cumprir as determinações escritas dos agentes do prestador de serviços .	50 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.

INFRAÇÕES LEVES

Violações	Especificação das Violações	Sanções Pecuniárias
Artigo 10º, IX	Executar qualquer extensão de instalação predial, para servir outra economia localizada em imóvel distinto, ainda que pertencente ao mesmo proprietário/usuário.	25 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXVIII	Utilizar de meios mecânicos que facilitem a passagem de materiais sólidos pelas tubulações de esgoto, salvo se estes restarem liquefeitos.	25 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXIX	Fazer sondagens no subsolo por meio de estacas ou sondas de qualquer natureza, sem a previa autorização do prestador de serviços , a fim de evitar prejuízos nas redes de água e esgoto.	25 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.
Artigo 10º, XXX	Plantar árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas as que se encontrarem nessas	25 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.



	condições, após notificação regular do prestador de serviços.	
Artigo 10º, XXXII	Desperdiçar água com lavagem de calçadas, carros ou outras formas de utilização indevidas que propicie o desperdício de água.	25 vezes o valor da TBO da categoria do usuário.

Tabela 3 - Sanções Pecuniárias



ANEXO VIII - TABELA DE PRAZOS DE SERVIÇOS

Descrição	Prazos para Execução
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	05 dias úteis
ALTERAÇÃO CADASTRAL	Imediato
CALÇAMENTO	Até 02 dias úteis
CAMINHÃO PIPA	Agendamento/disponibilidade
COLOCAÇÃO DE HIDRÔMETRO	Até 02 dias úteis
COLOCAÇÃO DE LACRE	Até 10 dias úteis
CORTE A PEDIDO	02 dias úteis
CORTE NA REDE	10 dias
EXTENSÃO DE REDE	Vistoria em 10 dias. Conforme programação
FALTA DE ÁGUA	Até 24 horas
FALTA DE PRESSÃO	Até 24 horas
INSTALAÇÃO DE CAIXA PROTETORA	05 dias para vistoria e 05 dias para execução
LIMPEZA DE RUA APÓS SERVIÇO	Até 05 dias
LIGAÇÃO NOVA DE ÁGUA/ESGOTO	05 dias para vistoria e 10 dias para execução
MUDANÇA DE PADRÃO	05 dias para vistoria e 05 dias para execução
QUALIDADE DA ÁGUA	Até 12 horas
RECLAMAÇÃO DE AFUNDAMENTO DE PASSEIO	Até 48 horas
RECLAMAÇÃO DE MAU CHEIRO EM PV	Até 12 horas
RECLAMAÇÃO DE BURACO EM VIA PÚBLICA	Até 48 horas
RECLAMAÇÕES DIVERSAS	Até 05 dias úteis
RECOLHIMENTO DE ENTULHOS	Até 05 dias úteis
RECOMPOSIÇÃO DE ASFALTO	Até 05 dias úteis
REFORMA EM TAMPA DE PV	Até 48 horas
REGISTRO SEM VEDAR	Até 24 horas
RELIGAÇÃO A PEDIDO	Até 48 horas

RELIGAÇÃO POR FPG	Até 02 dias úteis cortes com aviso prévio e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal.
REMENDO DE PASSEIO OU REMENDO DE PAREDE	Até 02 dias úteis
RETORNO DE ESGOTO EM RESIDÊNCIA	Até 08 horas
RETORNO DE ESGOTO EM VIA OU EM PV	Até 24 horas
SERVIÇO DE VISTORIA	Até 05 dias úteis
TARIFA SOCIAL	Até 30 dias
TROCA DE CAVALETE	05 dias úteis para vistoria e 05 dias para execução
TROCA DE HIDRÔMETRO	Até 03 dias (urgente 01 dia)
TROCA DE REGISTRO	Até 05 dias
VAZAMENTO – USO DE GEOFONE	Aprovação 05 dias e 05 dias úteis para execução
VAZAMENTO DE ÁGUA	Até 24 horas (grande vazamento em até 08 horas)
VAZAMENTO DE ESGOTO	Até 24 horas (retorno dentro de residência em até 08 horas)
VAZAMENTO NO HIDRÔMETRO	Até 24 horas
VAZAMENTO NO PADRÃO	Até 12 horas
VAZAMENTO NO PASSEIO	Até 12 horas
VERIFICAÇÃO DE ECONOMIAS	Até 10 dias
VERIFICAÇÃO DE LEITURA	Até 03 dias
VERIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO (se está com lacre, vazando, água cortada, travado, ...)	Até 10 dias
VIOLAÇÕES/INFRAÇÕES	Até 02 dias

Tabela 4 - Prazos de Serviços