

## RESOLUÇÃO Nº 26, DE 16 DE AGOSTO DE 2001

**\* Revogada pela Resolução nº 130, de 25/03/2010, a partir de 08/04/2010.**

**Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário**

### **CAPÍTULO I**

#### **DO OBJETIVO**

**Art. 1º** - Esta Resolução visa disciplinar os procedimentos gerais a serem adotados na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

### **CAPÍTULO II**

#### **DA TERMINOLOGIA**

**Art. 2º** - Para efeitos desta Resolução, será utilizada a mesma terminologia definida na Resolução da ARCE Nº 24/2001.

**Parágrafo único** – Complementando a terminologia estabelecida no “caput” deste artigo, ficam definidos os seguintes conceitos:

1. ATIVA - Distinção dada às ligações e às economias que estão em pleno funcionamento e que contribuem para o faturamento no período considerado.
2. LOCALIDADE - Vilas e aglomerações urbanas, exceto a sede municipal.
3. POPULAÇÃO ATENDIDA COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA - Valor do produto da quantidade de economias residenciais ativas de água pela taxa média de habitantes por domicílios municipais, utilizando-se, sempre que possível, a taxa apurada a partir do censo demográfico e de suas projeções realizadas pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.
4. POPULAÇÃO ATENDIDA COM ESGOTAMENTO SANITÁRIO - Valor do produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto pela taxa média de habitantes por domicílios municipais, utilizando-se, sempre que possível, a taxa apurada a partir do censo demográfico e de suas projeções realizadas pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.
5. POPULAÇÃO URBANA DOS MUNICÍPIOS ATENDIDOS COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA - População urbana do(s) município(s) atendido(s) pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS com abastecimento de água, utilizando-se, sempre que possível, a população urbana apurada a partir do censo demográfico e de suas projeções realizadas pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.
6. POPULAÇÃO URBANA DOS MUNICÍPIOS ATENDIDOS COM ESGOTAMENTO SANITÁRIO - População urbana do(s) município(s) atendido(s) pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS com esgotamento sanitário, utilizando-se, sempre que possível, a população urbana apurada a partir do censo demográfico e de suas projeções realizadas pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

### **CAPÍTULO III**

## **DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS**

**Art. 3º** - As metas de atendimento dos serviços a serem cumpridas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS serão definidas no instrumento de delegação e fiscalizadas pela ARCE.

**§ 1º** - Serão estabelecidos mecanismos para a promoção da universalização do atendimento, assegurada equidade no acesso aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**§ 2º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá apurar semestralmente, por município de sua área de concessão até o último dia do mês subsequente, os seguintes indicadores relativos à universalização do atendimento aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

**I** – Índice de Atendimento de Água (Ia) – Relação entre a População Atendida com Abastecimento de Água (A) e a População Urbana dos Municípios Atendidos com Abastecimento de Água (Ga) (unidade: percentual).

**II** – Índice de Atendimento de Esgoto Referido aos Municípios Atendidos com Água (Iea) - Relação entre a População Atendida com Esgotamento Sanitário (E) e a População Urbana dos Municípios Atendidos com Abastecimento de Água (Ga) (unidade: percentual).

**III** – Índice de Atendimento de Esgoto Referido aos Municípios Atendidos com Esgoto (Iee) – Relação entre a População Atendida com Esgotamento Sanitário (E) e a População Urbana dos Municípios Atendidos com Esgotamento Sanitário (Ge) (unidade: percentual).

## **CAPÍTULO IV**

### **DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 4º**- Os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão prestados em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos USUÁRIOS.

**Art. 5º**- Para efeito do que estabelece o artigo anterior, serviço adequado é o que tem condições efetivas de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas cobradas aos USUÁRIOS, bem como de proteção do meio ambiente, em conformidade com os procedimentos estabelecidos nesta Resolução e com a legislação em vigor.

**Parágrafo único** – Para os fins previstos no “caput” deste artigo, considera-se:

**I** - Regularidade - a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

**II** - Continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta a população;

**III** - Eficiência - a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes;

**IV** - Segurança - a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a USUÁRIOS e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;

**V** - Atualidade - modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos USUÁRIOS e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas;

**VI** - Generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todos os tipos e categorias de USUÁRIOS;

**VII** - Cortesia na prestação dos serviços - tratamento aos USUÁRIOS com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;

**VIII** - Modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração do PRESTADOR DE SERVIÇOS e a contraprestação pecuniária paga pelos USUÁRIOS.

**Art. 6º** - Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão operados de forma que o sistema de registro, arquivo e difusão de informações do PRESTADOR DE SERVIÇOS permita tratar separadamente os dados relativos aos seguintes itens:

**I** - água bruta captada e transportada;

**II** - água tratada;

**III** - água tratada transportada;

**IV** - água distribuída aos USUÁRIOS;

**V** - coleta de esgotos sanitários dos USUÁRIOS;

**VI** - transporte de esgotos coletados até as estações elevatórias e de tratamento;

**VII** - Tratamento e disposição final de esgoto;

**VIII** - tratamento e disposição final de lodo.

**Art. 7º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá ampliar, manter, renovar e recuperar, sempre que necessário, as redes públicas, objetivando prestar o serviço nas condições estabelecidas no termo de delegação e nesta Resolução a todo imóvel habitado, seja residencial ou não, compreendido dentro das áreas atendidas e de expansão, de acordo com o estabelecido no Plano de Exploração dos Serviços.

**Parágrafo único** - A obrigação a que se refere o “caput” deste artigo se aplica, também, em relação ao fornecimento de água utilizada na indústria, sempre que este for tecnicamente viável, sem afetar negativamente o fornecimento a outros USUÁRIOS.

## **CAPÍTULO V**

### **DA SAÚDE PÚBLICA E DO MEIO AMBIENTE**

**Art. 8º** - No cumprimento de seus objetivos o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá observar o que determina as normas legais, regulamentares e pactuadas para as áreas de saúde pública e do meio ambiente, bem como acompanhar e participar das ações de Governo em benefício das comunidades atendidas.

**Art. 9º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS implementará ações que assegurem o desenvolvimento integrado dos seus produtos e serviços compatíveis aos interesses dos seus USUÁRIOS e da comunidade em geral, objetivando promover a saúde coletiva e o bem estar social.

**Art. 10** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS desenvolverá, contratará e orientará seus projetos baseado na diretriz do desenvolvimento sustentável.

**Art. 11** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS atenderá a legislação e implantará medidas que mitiguem e/ou compensem os efeitos adversos no meio ambiente decorrentes da realização de obras para fins de abastecimento público de água e de esgotamento sanitário.

**Art. 12** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá buscar parcerias junto aos órgãos da União, Estados e Municípios, bem como junto às organizações não governamentais e/ou comunitárias, visando institucionalizar ações conjuntas para a preservação do meio ambiente, defesa e proteção da saúde coletiva.

**Parágrafo único** – No caso de parcerias com órgãos de fiscalização, meio ambiente e recursos hídricos, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá auxiliá-los, comunicando-os sobre empreendimentos a serem implantados à montante da captação, que possam intervir e degradar o meio ambiente nas áreas de influência dos mananciais de abastecimento de água.

**Art. 13** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá desenvolver ações e/ou participar de processos de negociação, de iniciativa pública, privada e/ou comunitária, buscando acordos que promovam ou viabilizem a preservação dos mananciais de abastecimento e evitem a degradação do meio ambiente.

**Parágrafo único** - Incluem-se neste artigo os convênios para absorção de pesquisas e tecnologias, com fins da preservação do meio ambiente e orientação para proteção dos mananciais e matas ciliares.

**Art. 14** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS será responsável pelo cumprimento das normas vigentes de ocupação de espaços públicos e de recursos hídricos, nas suas atividades de reparação, reabilitação, ampliação e execução de novas obras, zelando pela proteção dos recursos naturais, do ecossistema e especialmente dos ambientes aquáticos.

**Art. 15** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá estar articulado com as autoridades estadual e municipal de saúde, quanto à obtenção das taxas de mortalidade infantil e de doenças de veiculação hídrica nos municípios operados dentro de sua área de concessão, cujos índices serão apresentados no seu Relatório Anual, conforme Art. 82 desta resolução.

## **CAPÍTULO VI DO CADASTRO TÉCNICO**

**Art. 16** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de um sistema informatizado de Cadastro Técnico, incluindo tubulações, equipamentos e instalações físicas

componentes do sistema, com base em um sistema de informação geográfica – SIG, com capacidade para receber e emitir informações gráficas, numéricas e alfanuméricas, com plotagem e impressão de resultados.

**Parágrafo único** - O termo de delegação deverá definir o cronograma para a implantação do sistema definido no “caput” do artigo.

## **CAPÍTULO VII DO REGISTRO, ARQUIVO E DIFUSÃO DA INFORMAÇÃO**

**Art. 17** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter registros, arquivos e outros

meios de armazenar informações, em qualidade e quantidade necessárias, que deverão ser disponibilizadas para o poder concedente, a ARCE e para o órgão estadual responsável pelo setor de saneamento na sua área de competência respectiva, sobre o desenvolvimento de sua atividade, a qualidade do serviço e forma de acesso ao mesmo.

**§ 1º** - Os sistemas de registro e arquivo de informações deverão garantir, no mínimo:

**I** - salvaguarda das informações;

**II** - possibilidade de atualização sistemática e permanente;

**III** - acessibilidade;

**IV** - compatibilidade entre os diversos sistemas, tais como cadastro de USUÁRIOS, cadastro de redes e instalações, faturamento e cobrança, registro de devedores, sistemas de macro e micromedição, produção, processamento e distribuição de água, coleta, disposição e tratamento de esgotos.

**§ 2º** - Os registros deverão incluir bens de superfície e subterrâneos, com grau detalhado que possibilite o completo conhecimento da sua existência, localização e estado.

**§ 3º** - Os registros deverão incluir ilustrações, modelos de computação, bases de dados, folhas de cálculo e similares, assim como históricos de construção, reparação e manutenção e outros elementos de interesse da ARCE e que facilitem o controle da gestão.

**§ 4º** - Serão mantidos registros adequados e completos, que resumam a informação técnica, comercial, financeira e de pessoal. Estes registros deverão ser contábeis e tecnicamente auditáveis e representarão o estado passado, atual e projetado relativo a suas atividades.

**Art. 18** - Exceto em relação aos critérios especificamente regulamentados pela ARCE, as informações sobre receitas, custos, gastos, ativos e passivos, que o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá disponibilizar, serão elaboradas aplicando os princípios contábeis geralmente aceitos.

**Art. 19** - Com o objetivo de facilitar o acompanhamento e fiscalização dos serviços, e a realização de auditorias, os registros deverão ser mantidos sempre atualizados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, de forma que possam ser consolidados periodicamente para fornecer uma imagem real e compreensiva da sua gestão.

**Parágrafo único** - Nos casos em que não houver informação disponível, ou a mesma não for suficiente para manter adequadamente atualizado o inventário de bens, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tomar as providências necessárias para obtenção dos dados requeridos.

**Art. 20** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS disponibilizará:

**I** - a seus USUÁRIOS, as informações relativas a quantidade, qualidade e preços dos serviços pactuados e o Regulamento do PRESTADOR DE SERVIÇOS;

**II** - a terceiros, as informações básicas operacionais do sistema e as condições gerais para o PRESTADOR DE SERVIÇOS de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DOS BENS CONSIGNADOS AO INSTRUMENTO DE DELEGAÇÃO**

**Art. 21** - O instrumento de delegação deverá identificar os bens consignados a prestação

dos serviços objeto do referido instrumento.

**§ 1º** - Integrarão o instrumento de delegação, os ativos iniciais vinculados à prestação dos serviços.

**§ 2º** - Serão consignados à delegação, os ativos que venham a ser adquiridos ou construídos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao longo do período de delegação, necessários e vinculados à execução adequada dos serviços públicos de saneamento básico.

**§ 3º** - Os bens consignados à delegação não poderão ser removidos, dados em garantia ou utilizados para qualquer outro fim que não seja a prestação dos serviços delegados.

**§ 4º** - Os bens do PRESTADOR DE SERVIÇOS, que não estejam consignados à delegação e portanto não sejam considerados como essenciais à execução dos serviços, poderão ser onerados ou alienados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que tal oneração ou alienação não afete a qualidade dos serviços prestados ou comprometa as condições econômicas, técnicas ou operacionais do PRESTADOR DE SERVIÇOS, para continuidade da adequada prestação dos serviços.

**Art. 22** - Os bens consignados à delegação deverão estar devidamente registrados na contabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, de modo a permitir a sua fácil identificação.

**Art. 23** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá inventariar anualmente todos os bens e equipamentos consignados à delegação.

**Art. 24** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS será responsável pela administração, guarda, exploração e manutenção em adequadas condições operacionais, de todos os bens integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário que lhes tenham sido confiados pelo titular dos serviços, bem como os bens que vierem a ser incorporados ao sistema, cabendo-lhe realizar para esse fim programas contínuos de manutenção, conservação, substituição e modernização dos componentes dos sistemas.

**Art. 25** - Concluídos os prazos de prestação de serviços previstos no instrumento de delegação, os bens consignados a esta delegação serão restituídos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e revertidos para o titular na forma das normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes.

**Art. 26** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS ficará autorizado a desvincular do seu acervo patrimonial bens móveis e imóveis considerados inservíveis à concessão, devendo para tanto constituir dossiê da desvinculação, contendo os seguintes documentos :

**I** - relatório justificando a desvinculação;

**II** - ato da Diretoria do PRESTADOR DE SERVIÇOS aprovando a desvinculação;

**III** - cópia da escritura ou do registro do imóvel;

**IV** - planta ou mapa de localização do bem imóvel;

**V** - laudo de avaliação emitido por três peritos ou por uma empresa especializada;

**VI** - demonstrativo contábil com a composição do custo histórico corrigido e a depreciação, indicando a data de capitalização do bem.

**Art. 27** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS ficará obrigado a manter à disposição da ARCE, pelo período de cinco anos, relação dos bens desvinculados, bem como o dossiê de que

trata o Art. 26 desta Resolução, os comprovantes e os demonstrativos da alienação e da aplicação do produto da venda.

**Parágrafo único** - O produto da alienação de bens e instalações, já deduzidos os encargos incidentes sobre os mesmos, será depositado em conta bancária vinculada, aberta para esse fim, controlada contabilmente a nível de registro suplementar até a definitiva aplicação dos recursos na Concessão.

## CAPÍTULO IX

### DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

**Art. 28** - A operação e manutenção dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário são de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, que deverá planejar e executar programas de manutenção preventiva e corretiva, cujos objetivos serão implementar, substituir ou reabilitar as redes distribuidoras de água e coletoras de esgoto, elevatórias, estações de tratamento e demais componentes do sistema, necessários à eficiente prestação dos serviços.

**Art. 29** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS executará todos os serviços de operação, manutenção, execução de obras e outras atividades, com zelo, diligência e economia, devendo sempre utilizar a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas e obedecendo rigorosamente as normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes.

**Parágrafo único** - Será de exclusiva responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS o cumprimento das normas pertinentes e metodologias construtivas e de sinalização, que evitem acidentes com pessoas, bens e meio ambiente, durante os serviços que venha a executar diretamente ou por prepostos.

**Art. 30** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS assumirá a operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário localizados em logradouros públicos de conjuntos habitacionais, loteamentos e outros empreendimentos similares, executados por terceiros, devendo condicionar a que a

obra tenha sido executada de acordo com o projeto elaborado ou aprovado pelo mesmo, sobre os aspectos técnicos e econômicos.

**Art. 31** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS, de acordo com as normas técnicas vigentes, dotará de hidrantes as redes distribuidoras de água, garantindo o fornecimento de água nas condições adequadas de pressão e de vazão.

**Parágrafo Único** – O PRESTADOR DE SERVIÇOS, verificada a necessidade de colocação de hidrante em empreendimentos de interesse privado, providenciará a colocação do mesmo de acordo com as normas técnicas vigentes e a partir do pagamento pelo interessado, no prazo estipulado.

**Art. 32** - A operação dos hidrantes somente poderá ser efetuada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, Corpo de Bombeiros e Defesa Civil.

**Parágrafo Único** - O Corpo de Bombeiros ou a Defesa Civil deverá comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 24 horas, as operações efetuadas nestes equipamentos.

**Art. 33** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS fornecerá ao Corpo de Bombeiros e à Defesa Civil informações sobre o sistema de abastecimento de água e o seu regime de operação, sempre que solicitado.

**Art. 34** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS efetuará os reparos necessários, sempre que solicitado pelo Corpo de Bombeiros ou Defesa Civil, decorrentes de inspeções realizadas por estas entidades.

## CAPÍTULO X

### DA PRESSÃO DE ÁGUA POTÁVEL

**Art. 35** - O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo não nulo.

**§ 1º** - A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo nulo.

**§ 2º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o caput deste artigo, caso comprove que:

**I** - a baixa pressão ocorreu por período não superior a uma hora contínua devido às demandas de pico locais, com um limite de duas vezes para cada vinte e quatro horas;

**II** - a baixa pressão está associada a uma fuga identificada ou a um corte de energia elétrica não atribuído ao PRESTADOR DE SERVIÇOS;

**III** - a baixa pressão ocorreu devido as obras de reparação, manutenção ou construções novas, desde que o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha dado o aviso prévio de quarenta e oito horas aos USUÁRIOS afetados;

**IV** - a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros não vinculados ao PRESTADOR DE SERVIÇOS e sem seu consentimento;

**V** - as menores pressões sejam compatíveis com as características construtivas e habitacionais da localidade ou de áreas delimitadas da mesma, ocorrendo somente dentro da área mencionada, na dependência de aceitação pela ARCE;

**VI** - a baixa pressão disponível é preexistente ao ato de delegação e atende a NB 594/77.

**Art. 36** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá adotar plano de monitoramento de pressão, indicando o número e localização de pontos, freqüências, controles e avaliação de resultados.

**Parágrafo único** - A exigência estabelecida no “caput” deste artigo não implica na obrigação de serem tomadas medições de pressão em todas as conexões ou em alguma conexão particular do sistema. As pressões disponíveis deverão ser estabelecidas mediante cálculos ou modelos matemáticos e verificadas em medições de campo, que estarão a cargo do PRESTADOR DE SERVIÇOS e disponibilizadas para consultas pelos USUÁRIOS.

**Art. 37** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá solicitar à ARCE a fixação de valores menores de pressão disponível em regiões definidas, constatada que a situação é preexistente ao ato de delegação, caso o serviço possa ter fornecimento satisfatório com uma pressão de água inferior à referida no Art. 35, a partir de razões técnicas ou de características peculiares a tais regiões.

**§ 1º** - Entende-se como fornecimento satisfatório, referido no “caput” deste artigo, a disponibilização de água em pelo menos 90% (noventa por cento) das economias da região objeto da solicitação, desde que a respectiva reserva domiciliar de cada uma delas

não implique na necessidade de bombeamento adicional a cargo do USUÁRIO. O bombeamento será admissível nas construções em que a entrada de água do armazenamento encontrar-se localizada a mais de 7,50m do menor nível da calçada circundante.

**§ 2º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá elaborar, para as situações referidas no “caput” deste artigo, um cronograma para adequação do atendimento em conformidade com o art. 35 desta Resolução, que integrar-se-á ao Plano de Exploração de Serviços a ser analisado pela ARCE.

**Art. 38** - Quando, em função de características particulares de determinada região, o USUÁRIO solicitar uma maior pressão de fornecimento de água, o PRESTADOR DE SERVIÇOS, após prévia avaliação técnica, adotará os mecanismos necessários para satisfazer tais exigências.

**§ 1º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deixará de atender ao pedido quando, por razões técnicas devidamente fundamentadas, justificarem o não atendimento à pretensão do USUÁRIO.

**§ 2º** - Se o atendimento da solicitação acarretar em incremento no custo da prestação dos serviços, este deverá ser assumido pelo USUÁRIO. Nesta circunstância, a ARCE deverá homologar a “Tabela de Preços e Prazos dos Serviços” a serem aplicados, que deverão estar discriminados em cada fatura de serviço emitida pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

**Art. 39** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá controlar e restringir as pressões máximas do sistema, a fim de evitar danos a terceiros e reduzir as perdas de água da rede distribuidora.

## **CAPÍTULO XI**

### **DA CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO**

**Art. 40** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as vinte e quatro horas do dia.

**Art. 41** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

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

**Art. 42** - No caso de interrupção do serviço com duração superior a dezoito horas, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais a população.

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

**Art. 43** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá elaborar, periodicamente, o programa de interrupções dos serviços que deverão ser limitadas a 60 horas por ano para cada economia ativa e que, no máximo, três dessas interrupções sejam superiores a oito horas.

## CAPÍTULO XII

### DO RACIONAMENTO DE ÁGUA

**Art. 44** - O fornecimento de água será racionado, quando os mananciais de produção forem insuficientes para o atendimento da demanda requerida, ou quando por motivo de força maior ou caso fortuito.

**Parágrafo único** - O racionamento poderá ser classificado como:

I - Preventivo - quando se destinar a amenizar os efeitos de possível insuficiência futura de água;

II - Corretivo - quando, por motivo de força maior ou caso fortuito, houver insuficiência de água.

**Art. 45** - Caberá ao PRESTADOR DE SERVIÇOS de fornecimento de água, quando detectada a insuficiência de produção de água, submeter a aprovação da ARCE um Plano de Racionamento.

§ 1º - A execução do racionamento de água deverá obedecer a seguinte ordem de prioridade:

I - utilização supérflua;

II - poder público, não compreendendo os serviços públicos essenciais;

III - indústrias;

IV - comércio e serviços;

V - instalações militares;

VI - residências;

VII - serviços essenciais definidos no Parágrafo único do Art. 76 da Resolução da ARCE Nº 24/2001.

§ 2º - Havendo descumprimento pelo USUÁRIO das normas estabelecidas no Plano de Racionamento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá:

I - aplicar tarifas especiais por m<sup>3</sup> nos consumos que ultrapassarem a quota estabelecida, fixadas no referido Plano;

II - suspender o fornecimento de água .

**Art. 46** - O racionamento será suspenso:

I - quando preventivo - pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS de comum acordo com a ARCE;

II - quando corretivo - pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, tão logo superada as razões de sua imposição.

## CAPÍTULO XIII

### DO PLANO DE EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 47** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS elaborará o Plano de Exploração dos Serviços, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos para investimentos.

§ 1º - O Plano de que trata o “caput” deste artigo assegurará o cumprimento das metas de

cobertura e qualidade dos serviços, incluindo previsão da evolução das referidas metas ao longo do período de exploração constante do instrumento de delegação.

**§ 2º** - O prazo de apresentação da versão inicial e a periodicidade das atualizações constarão do instrumento de delegação ou serão definidos pela ARCE.

**§ 3º** - O Plano deverá ser atualizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e submetido à ARCE para sua aprovação e posterior cumprimento, pelo menos seis meses antes da expiração do período em curso.

**§ 4º** - As atualizações do Plano deverão conter as obras e ações necessárias para cobrir o balanço entre as metas de serviço previstas e as efetivamente alcançadas, as atualizações correspondentes e as que o PRESTADOR DE SERVIÇOS projeta alcançar no período remanescente do Plano em curso.

**§ 5º** - No Plano de Exploração dos Serviços serão indicados, clara e separadamente, os gastos de investimentos de capital e os gastos operacionais, administrativos e comerciais, com justificativa da inclusão de cada obra ou ação.

**Art. 48** - O Plano de Exploração dos Serviços deverá ser discriminado por etapas de serviços, entre as quais as seguintes:

**I** - captação em qualquer tipo de manancial e transporte de água bruta, a partir de dados fornecidos pelo órgão competente;

**II** - tratamento de água;

**III** - transporte de água tratada;

**IV** - distribuição de água tratada aos USUÁRIOS, com as respectivas ligações;

**V** - coleta de esgotos sanitários dos USUÁRIOS, com as respectivas ligações;

**VI** - transporte de esgotos coletados até as estações de tratamento;

**VII** - tratamento e disposição final de esgotos, compreendendo as estações de tratamento de esgotos e os emissários que conduzem os esgotos para disposição final nos corpos receptores;

**VIII** - desenvolvimento operacional, com ênfase no atendimento aos USUÁRIOS;

**IX** - tratamento e disposição final de lodo;

**X** - reúso de efluentes de estações de tratamento de esgotos.

**Parágrafo único** - Deverão ser especificados também os planos comerciais, de administração, de operação e de manutenção.

**Art. 49** - O Plano de Exploração dos Serviços deverá conter as linhas gerais de obras e ações a realizar nos períodos quinquenais subseqüentes com o objetivo de atualizá-lo.

**§ 1º** - Deverá apresentar as alternativas possíveis para alcançar as metas previstas e as soluções operacionais e/ou de investimento de capital.

**§ 2º** - Deverá incluir mecanismo de avaliação do desempenho físico e financeiro das metas estabelecidas.

**§ 3º** - Em cada plano, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá apresentar as metas de serviços a serem alcançadas no período quinquenal correspondente, relativamente às metas alcançadas no período anterior.

**Art. 50** - Deverão estar integrados ao Plano de Exploração dos Serviços, um Plano de Emergências e um Plano de Controle de Perdas.

**§ 1º** - O Plano de Emergências deverá definir as ações preventivas e corretivas decorrentes de situações emergenciais, tais como a seca, vazamentos de emissários de esgotos, vazamentos em adutoras principais de água, contaminação de mananciais e de corpos receptores e qualquer outra que por sua magnitude e características possa oferecer condições de perigo à população ou afetar a normalidade da prestação dos serviços pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.

**§ 2º** - Aprovado o Plano de Exploração dos Serviços pela ARCE, o PRESTADOR DE SERVIÇOS dará conhecimento à Defesa Civil estadual e municipal, do Plano de Emergências que é parte integrante do mesmo.

**§ 3º** - O Plano de Controle de Perdas deverá definir ações de combate às perdas físicas e não físicas.

**Art. 51** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá propor à ARCE mudanças e ajustes no Plano de Exploração dos Serviços, com base na experiência de operação dos sistemas e nas tendências verificadas na expansão física e demográfica de sua área de atuação, desde que mantenha as metas estabelecidas no instrumento de delegação.

**Art. 52** - Quando constatados riscos de extravasamento pelo lançamento ou descarga de esgotos preexistentes ao ato de delegação, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prever no Plano de Exploração dos Serviços sua eliminação gradual.

**Art. 53** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tomar conhecimento e participar de outros planos de emergência relacionados aos serviços de sua responsabilidade, coordenados pela Defesa Civil Estadual e/ou Municipal.

**Art. 54** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS apresentará a ARCE anualmente, até o último dia do mês de janeiro do ano subsequente, um relatório do avanço do Plano de Exploração dos Serviços, indicando os desvios verificados entre as previsões e as metas efetivamente alcançadas e os ajustes a serem feitos para alcançar as metas previstas no instrumento de delegação.

**Art. 55** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá tornar público, anualmente, os indicadores de desempenho que atingiu no ano imediatamente anterior, no tocante às metas e objetivos previstos no Plano de Exploração dos Serviços, em conformidade com critérios e prazos estabelecidos pela ARCE.

## **CAPÍTULO XIV**

### **DA MACROMEDIÇÃO E PITOMETRIA**

**Art. 56** - O sistema de macromedição e pitometria compreenderá, no mínimo, o seguinte:

**I** - para Água: a medição de água bruta, água processada, água tratada enviada para consumo, níveis de reservação, volumes e vazões de bombeamento, vazões parciais que circulem pelas redes e pressões em pontos estratégicos das mesmas, determinação de perda de carga em tubulações, aferição de hidrômetros de grandes consumidores e de medidores do sistema de macromedição;

**II** - para Esgotos: as vazões na rede, a medição de níveis operacionais das estações de bombeamento, vazões e volumes de bombeamento de esgotos, vazões de entrada na estação de tratamento de esgotos e vazões efluentes da mesma;

III - sistema de comunicações e processamento da informação.

§ 1º - A pitometria deverá possibilitar a elaboração de diagnósticos específicos sobre condições reais ou simuladas das unidades operacionais.

§ 2º - O PRESTADOR DE SERVIÇOS apresentará um plano, com prazos definidos, após o instrumento de delegação, que contemplará o atendimento do presente artigo.

## CAPÍTULO XV

### DOS SERVIÇOS COMERCIAIS E OPERACIONAIS

**Art. 57** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá desenvolver suas atividades com ênfase na integração da gestão comercial com a gestão operacional.

**Art. 58** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá assegurar instalações para atendimento aos USUÁRIOS para serviços comerciais e operacionais nas sedes municipais e que não distem mais de 50 km das unidades usuárias por ele atendidas.

**Parágrafo único** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá disponibilizar, em suas dependências, serviço de recebimento de reclamações e consultas dos USUÁRIOS, que deverão ser atendidos por pessoal habilitado para tanto.

**Art. 59** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá dispor de sistema para atendimento aos USUÁRIOS por telefone durante vinte e quatro horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

**Parágrafo único** - O USUÁRIO deverá ser informado da data, hora e o número do registro da respectiva reclamação.

**Art. 60** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá atender às reclamações formuladas pelos USUÁRIOS prejudicados por falhas e/ou avarias nos sistema dentro dos prazos previstos no instrumento de delegação ou em norma da ARCE.

**Parágrafo único** - Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos USUÁRIOS serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao PRESTADOR DE SERVIÇOS e a regularização do serviço.

**Art. 61** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter procedimento que permita, com prontidão e em forma permanente, atender às emergências.

**Art. 62** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá manter cadastro das informações sobre as reclamações de USUÁRIOS de sua área de concessão na forma estabelecida nesta Resolução, que deverão ser classificadas por tipo, conforme a seguir:

- I - qualidade de água fornecida;
- II - interrupções do fornecimento de água e/ou coleta de esgotos;
- III - pressão do fornecimento de água;
- IV - extravasamento de esgoto;
- V - serviços fora dos prazos regulamentares ou contratuais;
- VI - valores cobrados na fatura;
- VII - faturas não entregues;
- VIII - suspensão do fornecimento ou coleta;

**IX - outros.**

**Art. 63** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá registrar a cada mês o número de reclamações recebidas, classificando-as por tipo, conforme Art. 62, e como procedentes ou improcedentes, informando o prazo médio de solução das reclamações procedentes por tipo e total.

**Parágrafo único** - Os dados coletados deverão ser tratados de forma a permitir a apuração dos seguintes índices mensais, anuais e dos últimos 12 meses:

**I** - índice percentual de reclamações recebidas procedentes, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes e o número total de reclamações;

**II** - índice percentual de reclamações recebidas procedentes por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes de cada tipo, classificado de acordo com o Art. 62 desta Resolução, e o número total de reclamações procedentes;

**III** - índice percentual de reclamações recebidas improcedentes, obtido da relação entre o número de reclamações improcedentes e o número total de reclamações;

**IV** - índice percentual de reclamações recebidas improcedentes, por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações improcedentes de cada tipo, classificado de acordo com o Art. 62 desta Resolução, e o número total de reclamações improcedentes;

**V** - índice percentual de reclamações recebidas procedentes e solucionadas, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes solucionadas e o número total de reclamações procedentes;

**VI** - índice percentual de reclamações recebidas procedentes e solucionadas por tipo, obtido da relação entre o número de reclamações procedentes solucionadas de cada tipo, classificado de acordo com o Art. 62 desta Resolução, e o número total de reclamações procedentes solucionadas.

**Art. 64** - Os dados coletados e tratados, conforme estabelecido nos artigos anteriores deverão ser registrados em "Relatório de Atendimento a Reclamações", cujo modelo será disponibilizado pela ARCE.

**§ 1º** - O relatório referido no artigo anterior deverá ser encaminhado à ARCE até o vigésimo dia de cada mês, com as informações atualizadas até o mês imediatamente anterior.

**§ 2º** - Os registros e documentos relativos às reclamações recebidas e às soluções adotadas deverão permanecer arquivadas no PRESTADOR DE SERVIÇO, à disposição da ARCE, pelo prazo de 2 (dois) anos.

**Art. 65** - Nas faturas emitidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, deverá constar, de forma destacada, o número telefônico do PRESTADOR DE SERVIÇOS e da ARCE para recebimento das reclamações, bem como os horários de funcionamento do estabelecimento habilitado para o atendimento dos serviços comerciais e operacionais.

**Art. 66** - A restauração de muros, passeios e revestimentos decorrentes de serviços solicitados pelo USUÁRIO será de responsabilidade do mesmo nos seguintes casos:

**I** - em instalações existentes, em que o USUÁRIO por motivos próprios solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS mudança do local da ligação ou substituição dos materiais e equipamentos utilizados como padrão pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;

**II** - quando da ocorrência de danos causados pelo USUÁRIO em decorrência de má

utilização do sistema.

**Parágrafo único** - A restauração de que trata este artigo ficará sob responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando o serviço realizado for de sua iniciativa e interesse.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS**

**Art. 67** - A tarifa dos serviços concedidos ou permitidos de abastecimento de água e esgotamento sanitário será fixada pelo preço da proposta vencedora da licitação e modificada através de reajustes e de revisões, nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas.

**Art. 68** - Nos casos em que o PRESTADOR DE SERVIÇO seja vinculado diretamente ao Titular do Serviço, ou seja órgão ou entidade integrante da administração indireta de outro ente federativo, a fixação das tarifas, sua revisão e modificação, será proposta pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, apreciada pela ARCE e homologada pela entidade da administração a qual está vinculado o PRESTADOR DE SERVIÇOS e se darão nos termos das normas legais, regulamentares e pactuadas.

**Art. 69** - Os reajustes e as revisões das tarifas serão aplicados de acordo com os mecanismos constantes no instrumento de delegação, com o objetivo de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços.

**§ 1º** - Os reajustes tarifários serão realizados com o objetivo de recompor o valor das tarifas diante das variações monetárias.

**§ 2º** - As revisões das tarifas compreenderão a reavaliação das condições da prestação dos serviços e dos preços praticados.

**Art. 70** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá firmar contrato de fornecimento de água ou coleta de esgoto com grandes USUÁRIOS, a preços e condições especiais, desde que seja técnica e economicamente viável e homologado pela ARCE.

**§ 1º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS somente celebrará contrato de fornecimento de água conforme o disposto no “caput” deste artigo, respeitadas as disposições da Lei Federal Nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997, que priorize o uso dos recursos hídricos ao consumo humano em situação de escassez.

**§ 2º** - Para os efeitos do disposto neste artigo, será considerado grande USUÁRIO, aquele cujo volume médio de água ou esgoto for igual ou superior a 1000 m<sup>3</sup>/mês.

**§ 3º** - Os preços de contratos especiais terão por base os estabelecidos na estrutura tarifária do PRESTADOR DE SERVIÇOS, atribuídos aos clientes da mesma categoria.

**Art. 71** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá contratar outra(s) empresa(s), instituição financeira ou não, para funcionar(em) como agente(s) arrecadador(es) dos valores faturados, desde que não afete o cálculo do reajuste ou da revisão da tarifa e o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, vedado o repasse dos respectivos custos para os USUÁRIOS.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DA EXECUÇÃO DOS PROJETOS E OBRAS**

**Art. 72** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá na fase de elaboração dos projetos obter as licenças pertinentes dos mesmos e, para a execução das obras, obter todas as demais

licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas brasileiras que assegurem integral solidez e segurança a obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

**§ 1º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS ficará responsável pelo desenvolvimento e execução dos projetos básicos e executivos pertinentes à execução das obras.

**§ 2º** - Não existindo norma nacional aplicável, o PRESTADOR DE SERVIÇOS poderá optar pela utilização de materiais padronizados por outra norma internacionalmente reconhecida, devendo antecipadamente justificar a ARCE as razões de tal opção.

**Art. 73** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS, após a aprovação dos projetos e licenças pertinentes, deverá indicar, de forma justificada e com antecedência à ARCE, as áreas que deverão ser declaradas de utilidade pública e instituídas como servidões administrativas, para que o Titular do Serviço promova as respectivas declarações de utilidade pública.

**Art. 74** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS, após a aprovação das licenças, sob sua responsabilidade, para a execução das obras e serviços, até a efetiva contratação dos mesmos, deverá concretizar as desapropriações e instituições de servidão, após sua declaração de utilidade pública pelo Titular do Serviço, seja mediante acordo ou por intermédio de ação judicial, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes.

**Art. 75** - Sem prejuízo do poder de fiscalização, quando solicitado pela ARCE, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá:

I - disponibilizar relatórios de auditoria independente em caso de empréstimos internacionais;

II - contratar auditoria independente em caso de programas de grande impacto sócioeconômico, quando o financiador não exigir acompanhamento de consultoria.

**Parágrafo único** – No caso do Inciso II, o auditor técnico independente apresentará relatórios parciais e final que retratem:

I - parecer técnico do projeto executivo;

II - a fase em que se encontra a execução da obra;

III - a compatibilidade das obras com as metas e o cumprimento dos prazos estabelecidos no projeto e no termo de delegação;

IV - a solidez e segurança da obra;

V - a qualidade dos materiais e das especificações técnicas compatíveis com as normas existentes.

**Art. 76** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá minimizar transtornos aos USUÁRIOS e à população em geral na fase de implantação de projetos, devendo, imediatamente após o término das obras, criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres nas áreas atingidas, de forma que os locais abertos ao trânsito estejam em perfeitas e adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas de cada município.

**Art. 77** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS solicitará ao poder concedente autorização para

implantação de redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em logradouros, cujos greides não estejam definidos.

**Parágrafo único** - Na omissão ou recusa do poder concedente em fornecer o greide, conforme determinado no caput deste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações tornarem-se tecnicamente inadequadas.

**Art. 78** - Nenhuma construção que possa interferir ou comprometer os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, situada na área de atuação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, poderá ser executada sem que o projeto tenha sido aprovado por ele.

**Art. 79** - Não serão de responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de água e de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por Empresas ou Órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, Federais, Estaduais e Municipais.

**§ 1º** - No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados e estarão sujeitas à anuência do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

**§ 2º** - Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão reparados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, assegurado o direito de regresso contra o causador do dano, desde que provada a culpa ou dolo.

**Art. 80** - Nos serviços executados nas redes distribuidoras de água e nas redes coletoras de esgoto, que impliquem na demolição de pavimentos e/ou passeios, caberá ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a responsabilidade pela recomposição dos mesmos, limitada exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantido o mesmo tipo do pavimento e/ou passeio anterior.

**Parágrafo único** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS estará isento dos serviços de que trata este artigo, quando o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações da Administração Municipal.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DAS RELAÇÕES ENTRE O PRESTADOR DE SERVIÇOS E A ARCE**

**Art. 81** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá apresentar à ARCE relatórios técnicos, operacionais e financeiros trimestrais e anuais consolidados, de forma a retratar o fiel andamento das atividades delegadas, publicando ainda, anualmente, suas demonstrações financeiras e operacionais, independentemente da obrigação de apresentar estudos contábeis e auditados.

**Parágrafo único** - Os relatórios a que se refere o caput do artigo devem avaliar, em seus diversos aspectos, o grau de avanço relacionado com a prestação do serviço objeto da delegação, considerando de forma ordenada todos os pontos contidos no Plano de Exploração dos Serviços.

**Art. 82** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS apresentará no Relatório Anual os níveis de serviço em cada uma das áreas objeto do instrumento de delegação.

**§ 1º** - Tais níveis de serviços serão cotejados com as metas de serviços estabelecidas no instrumento de delegação, no Plano de Exploração dos Serviços e nas normas

regulamentares.

**§ 2º** - O formato do Relatório deverá ser proposto pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e aprovado pela ARCE.

**Art. 83** - No Relatório Anual, entre as informações deverão constar:

**I** - os métodos usados pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para manter, monitorar e determinar a qualidade do serviço;

**II** - exposição do PRESTADOR DE SERVIÇOS sobre os procedimentos seguidos no tratamento de reclamações por perdas e danos ocasionadas por inundações, resultantes do rompimento da rede de água ou do extravasamento de esgotos, e outras deficiências ou sinistros que o PRESTADOR DE SERVIÇOS tenha notificado à ARCE, na forma desta Resolução;

**III** - motivos que impossibilitem o PRESTADOR DE SERVIÇOS de alcançar alguma meta de serviço estabelecida no termo de delegação;

**IV** - nas hipóteses anteriores, o Relatório deverá incluir as propostas do PRESTADOR DE SERVIÇOS para alcançar as metas que não puderam ser atingidas ou a readequação de sua declaração de metas de serviços, sem prejuízo da aplicação das sanções que corresponderem e sem que isto implique em justificativa do atraso.

**Art. 84** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá comunicar imediatamente à ARCE todas as situações de emergências que possam resultar na interrupção dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como: rompimento de adutoras, by pass (desvio) em ETEs, paralisação no bombeamento de esgotos, vazamentos de produtos perigosos e outros da mesma natureza.

**Art. 85** - As reclamações dos USUÁRIOS apresentadas à ARCE sobre a prestação dos serviços ou sobre os valores cobrados serão processadas e julgadas consoante as normas e regulamentos da ARCE, respeitando sempre o contraditório e a ampla defesa.

**Parágrafo único** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS não poderá, em qualquer hipótese, suspender a prestação dos serviços, enquanto o recurso do USUÁRIO estiver sendo objeto de análise por parte da ARCE.

## **CAPÍTULO XIX**

### **DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 86** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá criar em sua área de atuação um Conselho de Usuários, de caráter consultivo, objetivando assegurar a participação do USUÁRIO no conjunto de atividades da prestação dos serviços delegados.

**§ 1º** - O Conselho será composto por, no mínimo, um representante titular e um suplente das seguintes categorias de usuários: residencial, comercial, industrial e pública.

**§ 2º** - O Conselho deverá ter representação compulsória de um membro titular e um suplente de entidades encarregadas da proteção e defesa do consumidor, PROCON ou Ministério Público, de âmbito local ou regional ou, na falta dessas, de entidade que melhor represente os USUÁRIOS na área de concessão, salvo recusa expressa das referidas entidades.

**§ 3º** - Os membros do Conselho terão mandato de dois anos, renovável à critério das entidades indicadoras por, no máximo, dois períodos, findo os quais estarão impedidos de participar como membro do Conselho pelo período de um ano, podendo ser substituídos

somente em caso de renúncia formal, impedimento legal, ausências contínuas e injustificadas ou por comportamento condenável, conforme fixado no respectivo Estatuto.

**§ 4º** - O Conselho deverá ter um Presidente e um Vice-Presidente, representantes das categorias de usuários ou da entidade de proteção ao consumidor, eleitos dentre os membros, com mandato de um ano, permitida reeleição por, no máximo, um período.

**§ 5º** - A ARCE participará como membro do Conselho na condição de ouvinte, sem direito a voto.

**§ 6º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá indicar titular e respectivo suplente para a função de Secretário - Executivo do Conselho, os quais não poderão exercer o direito de voto nas decisões do mesmo.

**§ 7º** - A representação no Conselho é de caráter voluntário e não será remunerada.

**Art. 87** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá submeter à ARCE proposta de Estatuto para formação e funcionamento do Conselho de Usuários.

**Parágrafo único** - O Estatuto deverá conter dispositivos que indiquem, no mínimo, os seguintes aspectos:

**I** – natureza, objetivo e finalidade;

**II** – composição e organização;

**III** – nomeação e destituição dos Conselheiros;

**IV** – estabelecimento de reuniões do Conselho, observado o mínimo de seis reuniões ordinárias anuais;

**V** – definição do quorum mínimo, regras de votação e procedimentos para instalação das reuniões;

**VI** – estabelecimento do compromisso com a elaboração de Plano Anual de Atividades e Metas;

**VII** – atribuições mínimas de seus integrantes, tais como:

**a)** do Presidente:

- dirigir e coordenar os trabalhos do Conselho;
- convocar os membros do Conselho para as reuniões;
- presidir as reuniões;
- representar o Conselho.

**b)** do Vice-Presidente:

- além das atribuições inerentes à condição de membro, substituir o Presidente nos seus impedimentos legais e formais.

**c)** dos Conselheiros:

- participar das reuniões, atendendo à convocação do Presidente, discutindo e votando as matérias submetidas às suas análises;
- apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho e expor os assuntos que julgar pertinentes;
- zelar pelo crescimento do prestígio e pela elevação do conceito do Conselho e de seus

Conselheiros;

- identificar e divulgar, junto à(s) entidade(s) de sua respectiva classe de representação, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho;
- levar ao Conselho recomendações e notícias a ele vinculadas; - propor eventuais alterações no Estatuto.

**d)** do Secretário Executivo:

- responder, de forma contínua, pelos encargos da Secretaria do Conselho;
- expedir convocações para as reuniões, indicando local, horário e a ordem do dia;
- secretariar as reuniões;
- encaminhar aos membros do Conselho e à ARCE o calendário anual de reuniões e cópia das respectivas atas;
- manter organizado o arquivo das atas das reuniões;
- receber e expedir correspondências de interesse do Conselho.

**Art. 88** - Na estruturação do Conselho de Usuários o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá convidar formalmente as entidades que representem, em sua área de atuação, os USUÁRIOS das categorias indicadas no § 1º, bem como as entidades a que alude o § 2º, do Art. 86, para a indicação, por essas, dos seus respectivos representantes, com vistas à promoção de eleições ou aceitação das indicações formuladas.

**§ 1º** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá proceder a institucionalização do Conselho mediante reunião de constituição, na qual será elaborado e aprovado, pelos membros do Conselho, o respectivo Estatuto, devendo ser encaminhado à ARCE cópia do mesmo e da ata da reunião de sua constituição, contendo a relação nominal e a assinatura de seus integrantes, bem como o cadastro completo dos membros do Conselho e Secretário Executivo.

**§ 2º** - No caso dos Conselhos constituídos até a data da publicação desta Resolução, a eventual substituição ou ratificação dos conselheiros deverá se dar mediante indicação formalizada por entidade(s) representativa(s) da respectiva categoria de usuários, cabendo, neste caso, ao Presidente do Conselho a formalização do convite previsto no "caput" deste artigo.

**§ 3º** - Caso não exista(m) entidade(s) representativa(s) ou na falta de interesse de uma ou mais categorias de usuários previstas no caput deste artigo, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá convidar, de comum acordo com os demais representantes indicados, USUÁRIOS integrantes das outras categorias para se candidatarem à composição do Conselho, promovendo a respectiva eleição.

**Art. 89** - Compete ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, dentre outras atribuições, as seguintes providências:

- I** - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares referentes ao Conselho de Usuários;
- II** - manter o Conselho informado sobre a legislação e regulamentação do setor de saneamento;
- III** - responsabilizar-se pelas atribuições do Secretário Executivo do Conselho, previstas nesta Resolução;

**IV** - divulgar a existência do Conselho e suas decisões sempre que estas afetarem a relação de consumo entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e seus USUÁRIOS;

**V** - garantir o custeio e o apoio logístico para o funcionamento do Conselho;

**VI** - garantir que sejam fornecidas as informações necessárias às atividades do Conselho, bem como adotar as medidas cabíveis para a solução dos problemas identificados pelo mesmo ou apresentar as justificativas pertinentes;

**VII** - manter à disposição da ARCE os documentos pertinentes às atividades do Conselho e à aplicação de recursos para o seu custeio e operacionalização.

**Art. 90** - Compete ao Conselho de Usuários, dentre outras, as seguintes atribuições:

**I** - interagir com os USUÁRIOS e/ou as entidades representativas visando a indicação de representantes para o Conselho;

**II** - analisar, debater e propor soluções para os conflitos instaurados entre USUÁRIOS e PRESTADOR DE SERVIÇOS;

**III** - propor alternativas que possibilitem a melhoria e adequação dos serviços prestados;

**IV** - cooperar e estimular o PRESTADOR DE SERVIÇOS no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados aos USUÁRIOS sobre a utilização dos serviços de saneamento e quanto aos seus deveres e direitos;

**V** - solicitar a intervenção da ARCE para a solução dos impasses surgidos entre o Conselho e o PRESTADOR DE SERVIÇOS;

**VI** - elaborar em conjunto com o PRESTADOR DE SERVIÇOS e encaminhar para aprovação da ARCE, anualmente, até o mês de Março, proposta orçamentária para o custeio de despesas do Conselho referente ao exercício seguinte.

## **CAPÍTULO XIX**

### **DE OUTRAS OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS**

**Art. 91** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá prever nos contratos celebrados com terceiros, cujo objeto encontre-se integrado às atividades delegadas, que sejam observadas rigorosamente os procedimentos desta Resolução e demais disposições legais, regulamentares e pactuadas aplicáveis, obrigando-se, ainda, a somente contratar com entidades que detenham capacidade técnica e profissional adequadas, estabelecendo claramente que o prazo dos contratos não será superior ao prazo de delegação, informando ainda aos terceiros que não haverá qualquer relação jurídica entre terceiros e ARCE ou o Titular dos Serviços.

**Parágrafo único** - O disposto neste artigo, com relação aos prazos, não se aplica para os contratos vigentes na data de publicação desta resolução.

**Art. 92** - O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá responder, nos termos da lei, por qualquer dano e/ou prejuízo causado, por si, por seus prepostos ou por terceiros contratados, ao Titular dos Serviços, à ARCE, aos USUÁRIOS e/ou terceiros no exercício da execução das atividades da delegação, não sendo imputável ao Titular dos Serviços e à ARCE qualquer responsabilidade direta ou indireta.

**Parágrafo único** - Fica ressalvado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS o direito regressivo contra o causador do dano, no caso de culpa ou dolo do agente causador.

## **CAPÍTULO XX**

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 93** - É facultado ao PRESTADOR DE SERVIÇO, observadas as disposições legais, realizar visitas de inspeção, limpeza e reparos que os serviços de água e/ou esgotos, por ele administrados, venham a exigir no interior da unidade usuária.

**Art. 94** - Cabe à ARCE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, em Fortaleza, aos 16 de agosto de 2001.

**JURANDIR PICANÇO JÚNIOR**

Presidente do Conselho Diretor da ARCE

**JOSÉ BONIFÁCIO DE SOUZA FILHO**

Conselheiro Diretor da ARCE

\* Publicado no Diário Oficial do Estado de 27/08/2001.