

## RESOLUÇÃO Nº XXX, DE XX DE XXXXX DE 2026

**Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE e disciplina o relacionamento entre estes e os usuários, nos termos do artigo 23 da Lei nº 11.445/2007 e da Norma de Referência nº 11/2024, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

**Art. 2º** Esta Resolução se aplica:

I - à MRAE e aos municípios, como titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme art. 8º da Lei nº 11.445, de 2007;

II - aos prestadores de serviços:

a) na prestação direta por órgão ou entidade da MRAE ou dos municípios, ao qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas da MRAE e dos Municípios;

b) na prestação de serviços por meio de contratos de programa firmados entre aqueles que exercem a titularidade dos serviços públicos e os prestadores de serviços, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 2005;

c) na prestação de serviços por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre aqueles que exercem a titularidade dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005;

d) na prestação de serviços por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações, cujos editais tenham sido publicados após a vigência desta Resolução;

e) na prestação de serviços abrangidos por contratos de interdependência, assim entendidos aqueles que envolvam a integração operacional, técnica ou econômica entre diferentes sistemas ou prestadores;

f) na prestação de serviços relativos a sistemas ou infraestruturas de alta, tais como os serviços de captação, tratamento e adução em alta, a exemplo dos projetos de malha d'água.

**§ 1º** Os contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações, cujos editais tenham sido lançados anteriormente à edição da Norma de Referência nº 11/2024, da ANA, permanecem regidos pelos moldes licitados.

**§ 2º** A incorporação, total ou parcial, das disposições desta Resolução a tais contratos dependerá de anuência prévia do titular dos serviços e do prestador, ouvida a ARCE, e deverá ser formalizada por meio de aditivo contratual que assegure a preservação do equilíbrio econômico-financeiro.

**§ 3º** Esta resolução não se aplica à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Sistema Integrado de Saneamento Rural – SISAR e aos demais operadores comunitários e multicomunitários de saneamento rural.

**Art. 3º** Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, realizar o planejamento gerencial, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão e de programa de cada município, quando cabível.

**Art. 4º** Compete à ARCE regular, fiscalizar, acompanhar e avaliar a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive por meio da definição de padrões de qualidade, acompanhamento das metas de universalização, procedimentos de atendimento ao usuário, mecanismos de solução de conflitos e aplicação de sanções.

**Art. 5º** Compete aos titulares dos serviços elaborar e atualizar os respectivos planos municipais ou regionais de saneamento básico, definir metas de universalização e articular-se com a ARCE e com os prestadores para assegurar a adequada prestação dos serviços.

**Art. 6º** Para os fins desta Resolução, consideram-se:

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

II - aferição do hidrômetro: processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;

III - água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

IV - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano;

V - 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;

VI - alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;

VII - 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 e/ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta;

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

IX - caixa de ligação de esgoto: dispositivo da ligação de esgoto, 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 responsabilidade do prestador de serviço de esgotamento sanitário;

X - 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 do serviço de abastecimento de água;

XI - ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra do hidrômetro, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

XII - coleta de esgoto: recolhimento do reflujo líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

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

XIV - consumo nulo: ausência de consumo pelos clientes ativos em horários de menor demanda, como a madrugada, e/ou em condições da situação da ligação (cortadas, suprimidas, factíveis e suspensas).

XV - consumo mínimo: faturamento mínimo por economia em metros cúbicos mensais definido pela ARCE ou pelo Titular;

XVI - contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XVII - contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

XVIII - corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio.

XIX - despejo não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

XX - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, escolas e centros esportivos em geral, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XXI - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XXII - fatura: documento que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes, incluindo a nota fiscal de água e saneamento eletrônica;

XXIII - fonte própria de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XXIV - grande consumidor: unidade consumidora não residencial que consome de forma contínua, volume igual ou superior a 200 m<sup>3</sup> por mês, em água e/ou esgoto;

XXV - hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel, a outro prestador, a carros pipas, ao autoconsumo etc.;

XXVI - inspeção: fiscalização da 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;

XXVII - 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 ou do limite do lote, de responsabilidade do usuário;

XXVIII - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, na área interna da edificação ou do limite do lote, antes da caixa de inspeção da ligação, de responsabilidade do usuário;

XXIX - lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXX - ligação: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo prestador;

XXXI - limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para limitar o consumo de água;

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

XXXIII - padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XXXIV - plano de investimento: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador;

XXXV - Plano de Investimentos Simplificado: descrição objetiva e simplificada dos investimentos pretendidos, que deverá ser elaborado em conformidade com as políticas e as diretrizes públicas, para o alcance das metas de universalização;

XXXVI - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, configurando o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XXXVII - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, configurando o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

XXXVIII - ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso a que se destina;

XXXIX - ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;

XL - 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;

XLI - rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

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

XLIII - registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

XLIV - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água ou coleta de esgoto para a unidade usuária;

XLV - restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de atividades operacionais e/ou de manutenção;

XLVI - sistema condominial de esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, em nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;

XLVII - sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

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

XLIX - solução alternativa: método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado em locais sem disponibilidade de rede pública, conforme regulamento da ARCE;

L - supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, bem como a suspensão da emissão de faturas;

LI - tarifa por disponibilidade: é a tarifa a ser cobrada para qualquer usuário que possua rede disponível, ainda que não esteja conectado, conforme definida em regulamentação pela ARCE;

LII - unidade usuária: economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água ou esgoto, devendo, preferencialmente, ser provida de hidromedidaç o individualizada;

LIII - 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 adesão, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obriga es estabelecidas em normas legais, regulamentares ou contratuais; e

LIV - vazamento oculto: vazamento na instala o predial de água de difícil percep o, cuja detec o na maioria das vezes   feita através de testes ou por técnicos especializados.

**Art. 7º** As ações de abastecimento de água ou esgotamento sanitário por meio de soluções alternativas individuais ou coletivas não se caracterizam como serviço público, sem prejuízo da observância das normas sanitárias, ambientais e urbanísticas aplicáveis.

## **CAPÍTULO II DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO**

**Art. 8º** Os usuários deverão solicitar a conexão de suas economias às redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário disponíveis nos termos do art. 16 da Resolução ARCE 12/2025.

**Art. 9º** 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;

IV - a capacidade de vazão da rede pública de esgotamento sanitário, para atendimento ao usuário.

**Art. 10.** Toda edificação permanente que disponha de redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deve, obrigatoriamente, estar ligada à rede pública, ficando o responsável sujeito ao pagamento de taxas, tarifas e de outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

**§ 1º** No momento da requisição de ligação de água e/ou de esgoto, o usuário deverá apresentar toda a documentação exigida, ocasião em que o prestador de serviços cientificará o interessado quanto à obrigatoriedade de:

a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente e, se houver, o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica e as documentações exigíveis quando a solicitação é feita por representante legal;

b) apresentar um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel:

I - quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou contrato de locação;

II - quando a unidade usuária for classificada como de baixa renda: documento/declaração que indique a posse (Termo de Posse do Imóvel);

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do art. 91 desta Resolução.

d) providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, inclusive a observância das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e as do prestador de serviço que permitam o abastecimento de água e a coleta de esgoto pelo prestador, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do arts. 90 e 91 desta Resolução.

e) instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixas na parede destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas procedimentais do prestador de serviços;

f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária, caso esta seja enquadrada como grande consumidor;

g) celebrar os respectivos contratos de adesão de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; e

h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

**§ 2º** Cabe ainda ao prestador de serviços cientificar o usuário da eventual necessidade de:

a) executar serviços nas redes públicas e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

b) obter autorização dos órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores quando forem destinados a uso exclusivo do interessado;

c) apresentar a licença, declaração ou Alvará de Construção emitido pelo órgão municipal competente;

d) participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, na forma das normas legais, regulamentares ou pactuadas;

e) tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação; e

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

**§ 3º** Uma vez cumpridas pelo usuário as medidas a que se referem o § 1º deste artigo, é dever do prestador efetuar a ligação e fornecer os serviços contratados.

**§ 4º** É responsabilidade do titular e da ARCE exigir do prestador a execução das ligações de água e esgoto, desde que atendidas as medidas referidas no § 1º deste artigo por parte do usuário.

**§ 5º** O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura, por meio físico ou virtual.

**§ 6º** As ligações podem ser temporárias.

**§ 7º** No caso de usuário de baixa renda e habilitado para receber tarifa social, a ligação poderá contar com subsídios e ser realizada pelo prestador de serviços, às suas próprias expensas.

**§ 8º** O prestador de serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços para fins de cadastramento da unidade usuária.

**§ 9º** Serão de responsabilidade do interessado as obras de instalações necessárias aos serviços de abastecimento de água ou esgotamento do imóvel ou parte de imóvel situados abaixo do nível do logradouro público.

**Art. 11.** O prestador de serviços poderá exigir a quitação de débitos anteriores do usuário, decorrentes da prestação do serviço em qualquer imóvel sob sua área de abrangência, como condição para ligação ou religação dos serviços, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais.

**§ 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; ou

III - pendente em nome de terceiros.

**§ 2º** As vedações dos incisos II e III do § 1º deste artigo não se aplicam nos casos de sucessão comercial.

**§ 3º** A vedação do inciso III do § 1º deste artigo não se aplica nas seguintes situações, em que o débito se vincula à unidade consumidora:

I - imóveis locados: quando, após o encerramento formal do contrato de locação e a desocupação do imóvel, o proprietário ou locador deixa de solicitar o desligamento do serviço ou a alteração de titularidade para o seu nome, responsabilizando-se pelos novos débitos gerados a partir da data de encerramento contratual.

II - parentesco/coadministração: nos casos de alteração de titularidade entre parentes ou familiares que comprovem ter coabitado ou coadministrado o imóvel no período em que os débitos foram gerados.

**Art. 12.** Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos, deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no *caput* do art. 20; e

II - haver necessidade de readequação da rede pública.

**Parágrafo único.** O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento estiver em área fora do plano de investimentos, quando for o caso.

**Art. 13.** Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

**Art. 14.** O interessado no ato do pedido de ligação de água e/ou de esgoto será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião da assinatura do contrato ou início da disponibilização dos serviços.

**Art. 15.** O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços, o livre acesso ao padrão de ligação de água e a caixa de ligação de esgoto.

**Art. 16.** As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

**Art. 17.** A execução do serviço de ligação de água ou esgoto não implica reconhecimento, por parte do titular ou do prestador de serviços, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel nem de regularidade da construção.

**Art. 18.** As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

**Art. 19.** Ligações novas cuja finalidade seja atender restaurantes, lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação de licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

**Art. 20.** Nas áreas cobertas por rede pública de esgotamento sanitário, onde o serviço de abastecimento de água é prestado regularmente, os pedidos de ligação ou ligação de água serão atendidos pelo prestador de serviços mediante a solicitação simultânea de ligação do domicílio ao sistema de esgotamento sanitário disponível.

**Art. 21.** Para atendimento a grandes consumidores, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II - conter planta baixa e corte ou esquema vertical, cópia do projeto de construção, aprovado pelo órgão municipal competente e Anotação de Responsabilidade Técnica junto ao conselho de entidade dos projetos;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e do responsável pela execução da obra; e

IV - informar a previsão de consumo mensal de água e vazão de esgoto.

**Art. 22.** O prestador de serviços tomará, a seu total e exclusivo encargo, a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 2º Na hipótese do usuário não adquirir e montar o padrão de ligação de água, poderá o prestador de serviços oferecer este serviço, conforme "Tabela de Preços e Prazos de Serviços".

§ 3º Caso a distância seja maior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, conforme "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", aprovada pela ARCE, facultada ao usuário a opção de parcelamento dos valores, nos termos de regulamentação específica.

§ 4º As instalações resultantes das obras referidas no parágrafo anterior passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

§ 5º Nos casos de condomínios e de edificações verticais, o prestador de serviços poderá, conforme regulamentação específica e viabilidade técnica, fornecer água em uma única ligação geral ou por meio de ligações com medição individualizada por unidade autônoma, sendo, em qualquer hipótese, de responsabilidade dos respectivos condôminos e/ou incorporadores a execução e manutenção das redes internas.

§ 6º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não rede pública disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo

deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 7º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§ 8º O prestador de serviços instalará o ramal predial de água, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local de fácil acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 9º Na definição de obras de extensão de rede e de ramais além dos limites previstos no *caput* deste artigo, o prestador de serviços deverá observar critérios de priorização que considerem, dentre outros fatores, a densidade populacional, os indicadores de vulnerabilidade socioeconômica e os níveis de atendimento existentes, nos termos das diretrizes estabelecidas pelo titular dos serviços e pela ARCE.

### CAPÍTULO III DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA E DE COLETA DE ESGOTO

**Art. 23.** 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 usuário deve assegurar ao prestador de serviços o acesso às instalações prediais de água e esgoto para fins de fiscalização, inspeção, leitura, manutenção ou substituição de hidrômetro, quando necessário.

§ 2º Faculta-se também ao titular e à ARCE, o direito de inspeção das instalações prediais de água e esgoto, sempre que houver indícios técnicos de irregularidades, não conformidades ou riscos à adequada prestação dos serviços, devendo o usuário assegurar acesso às instalações prediais de água e esgoto.

**Art. 24.** O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro, podendo a localização ser ajustada, em comum acordo entre o prestador e o usuário, por razões técnicas, de segurança, de acessibilidade ou de interesse público, observados os custos e responsabilidades definidos nesta Resolução.

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

**Art. 25.** 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.

**Parágrafo único.** Por solicitação do usuário e observados os padrões do prestador de serviços, 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.

**Art. 26.** Caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água ou de esgoto, incumbe ao usuário solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço.

**Art. 27.** A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto, a pedido do usuário, deverá ser por ele custeada, salvo nos casos previstos em normativo da ARCE.

**Art. 28.** Até o ponto de fornecimento de água e/ou de coleta de esgoto o prestador de serviços deverá adotar todas as providências com vistas a viabilizar a prestação dos serviços contratados, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis.

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

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

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

**§ 4º** O prestador deverá, ao analisar o projeto ou a obra, indicar tempestivamente:

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

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

**§ 5º** Caso haja outras alterações ou adequações que não tenham sido tempestivamente indicadas pelo prestador, este será responsável por sua execução.

**§ 6º** As instalações resultantes das obras de que trata o § 1º deste artigo comporão o acervo da rede pública, sujeitando-se ao registro patrimonial, na forma das Resoluções da ARCE, e poderão destinar-se também ao atendimento de outros usuários que possam ser beneficiados.

## **CAPÍTULO IV DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS**

**Art. 29.** Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

**Art. 30.** No pedido de ligação temporária, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido por hidrômetro.

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

§ 2º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário.

§ 3º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento, observada a proporcionalidade ao porte do usuário e à duração prevista da ligação, podendo ser admitidas garantias reduzidas ou dispensadas para pequenos eventos de baixo consumo ou iniciativas de interesse social.

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordada entre o prestador de serviços e o interessado.

§ 5º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º deste artigo, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

**Art. 31.** O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis, cotado com as instalações temporárias.

**Parágrafo único.** Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

I - preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no “caput” deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do art. 30; e

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente, quando exigível pela legislação urbanística ou de posturas.

**Art. 32.** As ligações temporárias de água serão hidrometradas, devendo o consumo ser cobrado pelo volume comprovado pelas medições realizadas.

**Art. 33.** Em ligações temporárias para construção, quando for o caso, o ramal predial deverá ser dimensionado, de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva, desde que esteja adequadamente dimensionado e em bom estado de conservação.

§ 1º Antes de efetuada a ligação definitiva, deverá ser procedida, a cargo do usuário, a desinfecção da instalação predial de água e a limpeza do reservatório, que deverá ser repetida a cada 6 (seis) meses, no mínimo.

§ 2º Para fins de ligação definitiva, o proprietário deverá informar ao prestador de serviços, a conclusão da construção e a categoria de usuário para efeito de enquadramento na tarifária correspondente.

**Art. 34.** Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter ramal predial existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

**Parágrafo único.** O proprietário ou construtor deverá solicitar, antes de iniciada a obra, a regularização da ligação, observado o estabelecido no arts. 30 e 31 desta Resolução.

**Art. 35.** Em casos de solicitação de instalação definitiva de grandes consumidores, poderá o prestador de serviço firmar acordos de cooperação com o objetivo de garantir a estabilidade dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e o atendimento adequado.

## **CAPÍTULO V DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Art. 36.** A prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual entre prestador e usuário, conforme modelo de contrato de adesão homologado pela ARCE, devendo observar a legislação de defesa do consumidor e os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo.

**Art. 37.** O contrato de adesão para prestação de serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

I - identificação do local de entrega da água, da coleta do esgoto ou da coleta de lodo de Tanque séptico ou fossa séptica;

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

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

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

V - direitos e deveres das partes;

VI - previsão de canais para encaminhamento de demandas e reclamações;

VII - sanções a que os usuários estão sujeitos pelo cometimento de infrações;

VIII - execução e cobrança de serviços complementares;

IX - condições de reajuste; e

X - condições de juros e multa de faturas em atraso.

**Art. 38.** O modelo do contrato de adesão de prestação de serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário pode ser modificado pela ARCE em decorrência de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentem esses serviços e impactem a sua prestação.

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

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

**Art. 39.** É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

I - para atendimento a grandes consumidores;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta conforme o § 3º do art. 59;

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

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;

V - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao plano de investimentos.

VI - nos casos de medição individualizada em condomínio, onde serão estabelecidas as responsabilidades e critérios de rateio; e

VII - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação, no caso do § 2º do artigo 10 desta Resolução.

**Parágrafo único.** O Usuário poderá recorrer à ARCE em caso de discordância dos termos apresentados no contrato de prestação de serviços de abastecimento de água ou contrato de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

**Art. 40.** O contrato de prestação de serviço de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

II - previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;

III - valores cobrados pela prestação dos serviços, além de condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

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

V - critérios de rescisão; e

VI - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

**§ 1º** Quando o prestador de serviços tiver que fazer investimento específico, o contrato deve dispor sobre as condições, formas e prazos que assegurem o ressarcimento do ônus relativo ao referido investimento, bem como deverá elaborar cronograma para identificar a data provável do início do contrato.

**§ 2º** O prazo de vigência do contrato de prestação de serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

**§ 3º** Não havendo disposições contratuais em contrário, o contrato será renovável automaticamente, salvo se uma das partes manifestar interesse no encerramento da relação contratual com, no mínimo, 2 (dois) meses de antecedência do prazo final.

## **CAPÍTULO VI DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 41.** Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no art. 42:

I - em área urbana:

a) 3 (três) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

b) 5 (cinco) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

II - em área rural:

a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

**§ 1º** A vistoria para atendimento do pedido de ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o art. 10 desta Resolução.

**§ 2º** Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito ou por meio eletrônico, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

**§ 3º** Na hipótese do § 2º deste artigo, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos nos incisos I e II deste artigo.

**§ 4º** Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, e que as providências corretivas não tenham dado causa, caberá ao prestador as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

**§ 5º** Os prazos fixados nos incisos I e II, alínea b, deste artigo, devem ser contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

**§ 6º** Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 10 (dez) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

**§ 7º** Considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à realização das intervenções necessárias à ligação por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, vias públicas e organização do trânsito, desde que cumpridas todas as exigências legais pelo prestador.

**Art. 42.** O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras de redes pública de

abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do art. 10, quando:

I - inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações.

**Art. 43.** Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco dias) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

**Parágrafo único.** Caso a obra esteja dentro do plano de investimentos da concessão, quando for o caso, a falta de capacidade orçamentária não deverá ser invocada.

**Art. 44.** O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas adutoras, subadutoras, coletores e interceptores será estabelecido de comum acordo entre as partes.

**Art. 45.** O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

**§ 1º** Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", homologada pela ARCE e disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços.

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

**§ 3º** Antes de aplicar penalidade ao prestador, a ARCE deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento dos prazos mencionados no *caput* deste artigo, seja devido a empecilhos fora do controle do prestador.

**Art. 46.** Os prazos para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços serão suspensos quando:

I - o usuário não apresentar as informações que lhe couber;

II - cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e

IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior.

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

§ 2º Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO**

**Art. 47.** Todas as instalações prediais de água a partir do ponto de entrega e as instalações de esgoto antes do ponto de coleta serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dessas instalações prediais, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las desde que haja motivação técnica, devendo, em qualquer caso, fornecer orientações técnicas básicas e acessíveis aos usuários sobre padrões mínimos de projeto, execução e manutenção.

**Parágrafo único.** As instalações das unidades usuárias de água e de esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes, devendo o prestador disponibilizar tais normas, ou versões simplificadas, em seus canais de atendimento.

**Art. 48.** São vedados:

I - a interconexão do alimentador predial de água com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;

II - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

III - o uso de dispositivos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água, tais como eliminadores de ar;

IV - o despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;

V - a derivação de tubulações da instalação de esgoto para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação.

**Parágrafo único.** A utilização de eliminadores de ar sujeitará o usuário às penalidades previstas no Anexo Único desta Resolução.

**Art. 49.** Atendidos os padrões mínimos de pressão e continuidade de abastecimento definidos nesta Resolução, quando não for possível o abastecimento direto de prédios ligados à rede pública, o usuário se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à viabilização do seu consumo de água, tais como reservatórios e bombas de recalque, obedecidas as especificações técnicas do prestador de serviços.

**Art. 50.** É vedado o emprego de bombas de sucção ligadas diretamente no alimentador predial de água, sob pena de sanções previstas nesta Resolução.

**Art. 51.** Os despejos que, por suas características físicas, químicas ou biológicas, não puderem ser lançados diretamente na rede pública de esgotamento sanitário deverão, obrigatoriamente, ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, em conformidade com os padrões e limites estabelecidos pelos órgãos ambientais competentes, dependendo o lançamento na rede pública de celebração de contrato específico.

**Parágrafo único.** Ficam enquadrados no que dispõe este artigo os despejos de natureza hospitalar, industrial, ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente.

## **CAPÍTULO VIII DOS RAMAIS PEDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO**

**Art. 52.** Os ramais prediais de água e de esgoto serão assentados pelo prestador de serviços, às suas expensas, até os limites de extensão e condições estabelecidos nesta Resolução, em especial nos arts. 20, 33 e 34 podendo haver participação financeira do usuário nas hipóteses ali previstas.

**Art. 53.** As economias com utilização independente e numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser cadastradas como unidades usuárias distintas, nos termos da definição constante do art. 6º, devendo cada uma possuir seu próprio ramal predial ou sistema de medição individualizada, conforme regulamentação da ARCE.

**Art. 54.** Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

**§ 1º** A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, cada um assumindo a parcela do sistema situada em seu lote, sendo o prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

**§ 2º** É facultado ao prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto, podendo cobrar pelos serviços prestados, conforme Tabela de Preços e Prazos de Serviços homologada pela ARCE.

**§ 3º** Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário, cabendo ao prestador de serviços sua conservação e reparo.

**§ 4º** Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado e racional dos sistemas condominiais de esgoto.

**Art. 55.** É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento, devendo solicitar ao prestador de serviços as intervenções necessárias, por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

**Art. 56.** Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pelo prestador de serviços, por conta do usuário.

**§ 1º** Constatada a prática dolosa ou fraudulenta, aplicar-se-á, além do ressarcimento dos danos, a penalidade prevista no Anexo Único desta Resolução.

**§ 2º** Nas hipóteses em que se comprove a intervenção em situação de emergência, com o objetivo de evitar dano maior, a aplicação de penalidades será avaliada à luz da razoabilidade e das circunstâncias do caso concreto.

**Art. 57.** A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

**Parágrafo único.** As restaurações de que trata este artigo ficarão sob responsabilidade do prestador diretamente, ou arcadas por meio de compensação, com valor acordado com o usuário de acordo com o dano causado, nos casos de manutenção, ou quando o serviço for de iniciativa e interesse do próprio prestador de serviços.

**Art. 58.** As ligações rurais de água poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

**§ 1º** Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto ao prestador de serviços para verificar a viabilidade do atendimento.

**§ 2º** O prestador de serviços poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta deste.

**§ 3º** A pedido do usuário, em ligações rurais, ou ligações urbanas de categorias comercial e industrial, o prestador de serviços poderá fornecer água bruta, mediante autorização do órgão gestor de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada, por meio de contrato específico, no qual será estabelecida a responsabilidade do usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta.

## **CAPÍTULO IX**

### **DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES E OUTROS**

**Art. 59.** O prestador de serviços deve disponibilizar infraestrutura de rede de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conexão de novos loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos

imobiliários dentro da área de abrangência da prestação de serviços, observada a conformidade da infraestrutura às normas vigentes.

§ 1º O atendimento ao disposto no *caput* deste artigo fica condicionado às limitações identificadas no estudo de viabilidade técnica, em regra, às expensas do empreendedor e à cobrança dos custos específicos associados ao atendimento, inclusive para interligação às redes públicas disponíveis, podendo ser adotadas condições diferenciadas para empreendimentos de interesse social, nos termos da política urbana e habitacional do titular dos serviços e de regulamentação da ARCE.

§ 2º As obras serão custeadas pelo empreendedor e podem ser executadas por ele, sob a fiscalização do prestador de serviços, o qual receberá o cadastro técnico ao final as obras.

§ 3º O prestador de serviços pode elaborar os projetos e executar as obras de que trata este capítulo, mediante a celebração de contrato específico, com ônus para o interessado.

§ 4º 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* deste artigo, mediante remuneração pelo empreendedor.

**Art. 60.** Em loteamentos, condomínios, ruas particulares e outros empreendimentos similares, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade.

§ 1º Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para o sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário do empreendimento.

§ 2º O prestador de serviços não aprovará projeto de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário para condomínios, loteamentos, conjuntos habitacionais, vilas e outros que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas vigentes.

§ 3º As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, situadas fora dos limites dos logradouros públicos, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser cedidas a título gratuito e passarão a integrar as redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo o prestador de serviços promover o registro patrimonial.

**Art. 61.** O prestador de serviços fornecerá a licença para a execução dos serviços, mediante solicitação do interessado e após aprovação do projeto, que será elaborado de acordo com as normas em vigor.

**Art. 62.** Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados.

**Art. 63.** As redes e demais instalações construídas pelo empreendedor, depois de vistoriadas pelo prestador de serviço, de acordo com as normas vigentes, serão transferidas pelo empreendedor ao prestador mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços, que passarão a integrar os sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, sujeitando-se ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso, podendo ser destinadas ao atendimento de usuários diversos.

**Art. 64.** As ligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e de outros equipamentos ao sistema público somente serão executadas pelo prestador de serviços, mediante a conclusão e aceitação das obras, o pagamento das despesas e a efetivação da cessão por parte do interessado.

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

**Art. 65.** Os prédios de ruas particulares poderão ter serviços individuais de ramais prediais derivados dos ramais distribuidor e coletor, ligados aos respectivos sistemas públicos do prestador de serviços.

**Art. 66.** As edificações ou grupamento de edificações situadas internamente a uma quadra e em cota:

I - superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II - inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário poderão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva.

**Parágrafo único.** As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

**Art. 67.** O sistema de abastecimento de água dos condomínios poderá ser centralizado, mediante reservatório comum, ou descentralizado, mediante reservatórios individuais.

**Art. 68.** O abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto de condomínios, de forma centralizada, obedecerá, a critério do prestador de serviços, às seguintes modalidades:

I - abastecimento de água e/ou coleta de esgoto individual dos prédios do condomínio;

II - abastecimento, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção das instalações de água a partir do hidrômetro ou do limitador de consumo, instalado antes do reservatório comum; e

III - coleta, em conjunto, dos prédios do condomínio, cabendo aos proprietários a operação e manutenção das instalações de esgoto antes do ponto de coleta.

**Parágrafo único.** As instalações de água e de esgoto de que trata este artigo serão construídas às expensas do interessado e de acordo com o projeto e suas especificações, previamente aprovados pelo prestador de serviços.

**Art. 69.** Para sistemas de condomínios, o prestador de serviços disponibilizará uma única ligação de água na testada do imóvel, podendo ser única ou múltipla, conforme regulamentação específica e viabilidade técnica, cabendo ao incorporador, construtor ou condomínio a individualização do sistema hidráulico dos domicílios, nos termos da Lei nº 13.312, de 12 de julho de 2016.

**Parágrafo único.** Os domicílios deverão possuir medição individualizada, nos empreendimentos construídos na vigência da Lei nº 13.312, de 12 de julho de 2016.

**Art. 70.** O prestador de serviços pode assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de empreendimentos tais como condomínios, loteamentos e centros comerciais já existentes e em operação, observando o seu plano de expansão e a viabilidade econômica e financeira.

**Parágrafo único.** A assunção pelo prestador de serviços dos sistemas de que trata o *caput* deste artigo será condicionada:

I - ao fornecimento dos respectivos cadastros técnicos para o prestador de serviços;

II - à transferência mediante assinatura de termo específico dos bens vinculados aos serviços conforme disposto no art. 22;

III - à elaboração e apresentação de estudo de viabilidade técnica e à execução pelo prestador de serviços de plano de adequação e interligação dos sistemas locais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de hidrômetro individualizado por economia;

IV - ao pagamento das despesas necessárias à adequação técnica dos respectivos sistemas;

V - à identificação e desativação dos bens considerados inservíveis; e

VI - ao atendimento das normas e instruções técnicas do prestador.

**Art. 71.** Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta do proprietário ou incorporador.

**Art. 72.** Os imóveis oriundos de parcelamento do solo urbano, mediante loteamento ou desmembramento, constituídos nos termos da Lei nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, com ou sem acesso controlado, terão seus domicílios com medição individualizada, incluindo áreas comuns, sendo de responsabilidade do prestador de serviços a operação e manutenção das infraestruturas das redes, desde que observado o disposto no art. 71.

## **CAPÍTULO X DOS MEDIDORES DE VOLUME**

**Art. 73.** O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

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

§ 2º Todos os medidores de água devem ser certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO e sua especificação e procedimentos de instalação devem obedecer às normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e outras normas pertinentes.

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

**Art. 74.** O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, devidamente justificada, ocasionada pelo usuário, limitada a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

**Parágrafo único.** Nessa hipótese, o prestador deverá comunicar formalmente ao usuário as razões que impedem a instalação do hidrômetro, as adequações necessárias e o prazo para sua realização.

**Art. 75.** Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

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

§ 2º É facultado ao prestador de serviços, mediante aviso aos usuários, o direito de redimensionar e remanejar os hidrômetros das ligações, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles, podendo os custos ser arcados pelo prestador ou pelo usuário, conforme a causa e a iniciativa da intervenção, na forma da Tabela de Preços e Prazos de Serviços homologada pela ARCE.

§ 3º Somente o prestador de serviços ou seu preposto, por iniciativa própria ou a pedido do usuário, poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 4º A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 5º A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

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

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

§ 8º Sendo a substituição de hidrômetro uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos a esta ação correrão por sua conta.

**Art. 76.** Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do prestador de serviços, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do prestador.

§ 1º Nenhum hidrômetro, cavalete ou outro componente das instalações de água e/ou esgoto poderão permanecer sem os devidos lacres.

§ 2º Constatado o rompimento ou violação de selos e/ou de lacres instalados pelo usuário, com alterações nas características da instalação de entrada de água originariamente aprovadas, mesmo não provocando redução no faturamento, poderão ser aplicadas as penalidades previstas.

**Art. 77.** A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

**Art. 78.** O usuário poderá obter aferições dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

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

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

§ 4º Caso o usuário opte por solicitar nova aferição junto a órgão metrológico oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, se o resultado do laudo técnico concordar com o do prestador de serviços.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no art. 108, caput e inciso II.

§ 6º Serão considerados em funcionamento normal os hidrômetros que atenderem a legislação metrológica pertinente.

## **CAPÍTULO XI DO VOLUME DE ESGOTO**

**Art. 79.** O volume de esgoto será 80% (oitenta por cento) do consumo de água e incidirá sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base:

I - o volume de água consumido, real ou estimado, considerando-se:

- a) o abastecimento de água pelo prestador de serviços;
- b) o abastecimento por meio de fonte própria de água por parte do usuário; e
- c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II - o medidor do volume de esgoto coletado.

§ 1º No caso das alíneas *b* e *c* do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observarão as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela ARCE.

§ 2º Quando o usuário utilize fonte própria de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de estimativa do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro no equipamento ou instalação de extração ou recebimento de água, para fins de medição, preferencialmente remota, do consumo de água.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, é dever do usuário franquear ao prestador acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro e, quando a medição remota for tecnicamente inviável, posteriores leituras.

§ 4º Em caso de inviabilidade técnica ou negativa do cliente quanto à instalação do hidrômetro na fonte alternativa de abastecimento de água, o prestador dos serviços aplicará, para determinação do volume de fonte alternativa de abastecimento de água, fixado por economia e por características do imóvel, os parâmetros previstos na Tabela de Coleta Mínima de Volume de Esgoto da ABNT.

## CAPÍTULO XII DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

**Art. 80.** O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

§ 1º O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da tarifa mais vantajosa a que o usuário tiver direito, em especial quando a finalidade informada for residencial, caso em que a classificação será definida considerando as categorias de usuários Residencial ou Baixa Renda.

§ 2º O prestador de serviços deve classificar a unidade usuária não residencial, de acordo com as categorias previstas na estrutura tarifária aprovada pela ARCE.

**Art. 81.** A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

**Art. 82.** Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador do serviço deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - nos casos em que a demanda for do prestador de serviços, efetivar a reclassificação no prazo mínimo de 30 (trinta) dias, após comunicar o cliente de forma específica e antes da emissão da primeira fatura, considerando a nova classificação; e

II - quando a solicitação for do usuário, efetivar a alteração após sua comunicação, respeitando o prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§ 1º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

**§ 2º** Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

**Art. 83.** O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

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, além de telefone e e-mail;

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

III - endereço da unidade usuária;

IV - atividade econômica desenvolvida, se houver;

V - número de economias por categorias, no mínimo divididas em residencial, comercial, industrial e pública;

VI - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, quando disponível;

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

VIII - código referente à cobrança e categoria aplicável; e

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

**Parágrafo único.** Na gestão de informações do cadastro das unidades usuárias, o prestador deve observar o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**Art. 84.** Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade usuária caracterizada conforme os seguintes critérios:

I - cada imóvel com instalação individual, com ou sem numeração própria;

II - cada apartamento em prédio residencial;

III - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações;

IV - cada dois apartamentos ou fração em imóvel comercial destinado a hotel ou apart-hotel (*flat*);

V - cada três apartamentos ou fração em imóvel comercial destinado a motel, pousada, pensionato ou similar, com instalações em comum;

VI - cada comércio anexo à residência com acesso interno e instalações comuns, prevalecendo a categoria comercial quando ambos dispuserem de pontos de utilização;

VII - cada duas lojas ou fração, em shoppings, galerias ou similares, com instalações comuns;

VIII - cada grupo de quatro ou fração de: sala, escritório, box ou similar, em imóvel comercial com instalações comuns;

IX - cada box de lava-jato em posto de serviço automotivo ou garagem comercial, com instalações comuns;

X - cada dois apartamentos ou fração em hospital público ou privado;

XI - cada grupo de três apartamentos / consultórios ou fração, em clínicas de qualquer natureza, com instalações comuns;

XII - para cada enfermaria, refeitório, lanchonete, UTI, lavanderia, emergência, centro cirúrgico, unidade de hemodiálise, dependência médica e laboratório, localizado em clínicas e hospitais públicos ou privados, com instalações comuns;

XIII - cada grupo de dois vasos sanitários ou fração de dois, instalados em pavimentos livres, sem caracterização de salas, inclusive de escolas, nos parques de diversões, circos, feiras livres, exposições ou similares;

XIV - cada 3 (três) celas ou fração, em estabelecimentos penais (penitenciárias, presídios, etc);

XV - áreas funcionais e de suporte: será considerada 01 (uma) economia adicional para cada área funcional abaixo identificada e em efetivo uso:

a) para instituições de ensino: cantina, lavanderia e área administrativa.

b) para estabelecimentos penais: cozinha, lavanderia, área administrativa e área de saúde (assistência médica e/ou odontológica).

**Parágrafo único.** A unidade econômica não caracterizada nos incisos anteriores, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

**Art. 85.** As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas na forma do Anexo I da Resolução ARCE 12/2025.

§ 1º Todos os imóveis com ligações de caráter temporário serão classificados na categoria de usuário comercial, exceto os descritos no § 2º deste artigo.

§ 2º Ficam incluídas na categoria de usuário industrial as embarcações de qualquer calado e as obras em construção, nos seguintes casos:

I - edificações que tenham área construída igual ou superior a 100 (cem) metros quadrados; e

II - conjuntos habitacionais, loteamentos e condomínios.

§ 3º Após concluídas as obras, o imóvel deverá ser recadastrado conforme a categoria de usuário da economia.

§ 4º Ficam incluídas na categoria de usuário comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, templos, sindicatos e congêneres, bem como qualquer outra economia que não se enquadre nas demais categorias, inclusive indústrias que não utilizem, predominantemente, a água em seu processo produtivo.

§ 5º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma economia, para efeito de classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como economia mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e o de faturamento, devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

§ 6º Na hipótese do parágrafo anterior, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a individualização das instalações de cada economia, bem como a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

**Art. 86.** Cada unidade usuária dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água ou coleta e tratamento de esgoto com prestação de serviço público deve ser cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**Art. 87.** O prestador de serviços deve assegurar o serviço de fornecimento de água, de coleta e tratamento 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.

§ 1º Em caso de interrupção total ou parcial, por qualquer motivo, dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, o prestador deve comunicar à ARCE e aos usuários a respeito da abrangência, da duração e dos motivos da interrupção dos serviços.

**§ 2º** O prestador de serviços se obriga a divulgar, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água no prazo e na forma definidos pela ARCE.

**§ 3º** Em situações de emergência, a divulgação da interrupção do fornecimento de água será feita imediatamente após a identificação da área de abrangência afetada

**Art. 88.** O prestador de serviços e o titular deverão definir as ações necessárias à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços, em casos de escassez hídricas ou outras situações que impossibilitem a captação, tratamento ou distribuição de água, observada a Resolução 206/2016 da ARCE, que dispõe sobre a gestão de riscos dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência.

**Art. 89.** O prestador de serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água ou de esgoto, desde que haja motivação técnica ou em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água ou esgotamento sanitário.

**Art. 90.** Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderão ser interrompidos, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de abastecimento de água;

II - revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

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

V - solicitação do usuário, nos limites dispostos em normativo da ARCE;

VI - situações que ofereçam riscos ao meio ambiente, à segurança de trabalhadores dos serviços de saneamento básico, de terceiros ou de bens;

VII - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente das redes públicas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

VIII - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;

IX - negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de medição de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;

X - interdição do imóvel, por decisão judicial ou administrativa;

XI - Instalação de eliminadores de ar; e

XII - conclusão de obra sem pedido de ligação definitiva de água e de esgoto.

**Art. 91.** O prestador de serviços, antes da interrupção dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, deve comunicar ao usuário os motivos da interrupção, informando quais as providências necessárias para sanar as pendências que motivaram a inadimplência, observando o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e nas Resoluções da ARCE, nas seguintes situações:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

II - por inobservância do disposto nos artigos 15 e 75, § 3º;

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

**§ 1º** O aviso prévio referido neste artigo deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**§ 2º** É vedado ao prestador de serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou impedimento de acesso anterior pelo prestador de serviços, não notificados.

**§ 3º** O aviso prévio e as notificações formais devem ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

**§ 4º** Ao efetuar a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da interrupção e, quando pertinente, indicar as faturas que caracterizaram a inadimplência.

**§ 5º** Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

**§ 6º** Constatada que a suspensão do abastecimento de água e/ou a interrupção da coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o usuário.

**§ 7º** 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 entre:

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

II - 20% (vinte por cento) do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária.

**Art. 92.** O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do prestador de serviços, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e sua dívida cobrada judicial e/ou extrajudicialmente.

**Art. 93.** Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

**Art. 94.** A interrupção ou a restrição da distribuição de água e/ou da coleta de esgoto por inadimplência a usuário que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada com antecedência de 30 (trinta) dias à ARCE, para efeito de mediação quanto ao cumprimento do contrato.

**§ 1º** Considera-se como serviço essencial à população com vistas a comunicação prévia, aplicável à suspensão, as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

I - unidade operacional de processamento de gás liquefeito de petróleo e de combustíveis;

II - unidade operacional de distribuição de gás canalizado;

III - unidade hospitalar;

IV - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo;

V - unidades que tenham cadeias ou penitenciárias.

**§ 2º** No caso de interrupção dos serviços com duração superior a 24 (vinte e quatro) horas, o prestador de serviços deve prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

**§ 3º** No caso do fornecimento de emergência de que trata o § 2º deste artigo, a unidade usuária deve ter seu volume medido, com o conhecimento de seu responsável, para cobrança do prestador de serviços.

**Art. 95.** Os ramais prediais de água e/ou esgoto poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e na legislação pertinente;

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos artigos 90 e 91 desta Resolução;

b) desapropriação do imóvel;

c) fusão de ramais prediais;

d) lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que exijam tratamento prévio.

**§ 1º** No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial, a pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

**§ 2º** Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

**§ 3º** O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto.

**Art. 96.** Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública, as despesas com a interrupção e com o eventual restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**Art. 97.** É vedada a interrupção da prestação dos serviços em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

**Parágrafo único.** A proibição prevista no *caput* deste artigo não se aplica a imóveis comprovadamente desocupados.

#### **CAPÍTULO XIV DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO**

**Art. 98.** O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário pelo prestador de serviços.

**Art. 99.** Cessado o motivo da interrupção e pagos os débitos, serviços, taxa de religação, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário no prazo de 01 (um) dia útil após a solicitação do usuário.

**Art. 100.** Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

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

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

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

## **CAPÍTULO XV DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO**

**Art. 101.** Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em medidas ou não medidas.

**Art. 102.** Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

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

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

**§ 3º** Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

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

II - a adoção do consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

**§ 4º** Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

**§ 5º** O critério descrito no parágrafo anterior não se aplica no caso em que a leitura do hidrômetro não estiver sendo feita em função de impedimento provocado pelo usuário, em período não superior a 3 (três) ciclos de faturamento, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviço, sem direito a futura compensação.

**§ 6º** No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

**§ 7º** Caso persista o impedimento ao hidrômetro, poderão ser aplicadas penalidades ao usuário nos termos no Anexo Único desta Resolução.

**Art. 103.** O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário.

§ 1º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 48 (quarenta e oito) dias.

§ 2º Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 48 (quarenta e oito) dias, devendo o prestador de serviços comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

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

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

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

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

**Art. 104.** As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

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

II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos;

III - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

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

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

**Art. 105.** Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, o qual não poderá ser superior a 20 m<sup>3</sup> (vinte metros cúbicos) por cada economia.

**Parágrafo único.** O prestador de serviços notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de abastecimento de água, a existência de fonte própria de abastecimento e/ou de solução de esgotamento sanitário, em desacordo com a legislação pertinente.

**Art. 106.** Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

**Parágrafo único.** Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias, sendo desprezadas as diferenças inferiores a 5% (cinco por cento).

## **CAPÍTULO XVI DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO**

**Art. 107.** Quando o prestador de serviços realizar faturamento incorreto ou deixar de efetuar faturamento por motivo de sua responsabilidade, deverá observar que:

I - nos casos de faturamento a menor ou ausência de faturamento, é vedada a cobrança complementar; e,

II - nos casos de faturamento a maior, deverá ser providenciada a devolução ao usuário dos valores recebidos indevidamente, relativos ao período faturado incorretamente, conforme o prazo prescricional de 5 (cinco) anos estabelecido no artigo 206, § 5º, inciso I, do Código Civil de 2002.

**§ 1º** No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

**§ 2º** Nos casos em que se comprove dolo, fraude ou má-fé do usuário, o prestador poderá cobrar as diferenças relativas a faturamentos pretéritos, observada a legislação aplicável e os prazos prescricionais.

**Art. 108.** Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a cobrar: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas;

II - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 116;

III - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

**Art. 109.** Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

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

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

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

VI - à tarifa utilizada.

**§ 1º** Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar impugnação junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

**§ 2º** O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da impugnação, a qual, se indeferida, deverá ser comunicada ao usuário, por escrito, juntamente à respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

**§ 3º** Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARCE, sendo recebido em seu efeito suspensivo, salvo deliberação em contrário por parte da Agência.

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

**Art. 110.** Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos, nas instalações internas do imóvel, e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços realizará a revisão das faturas.

**§ 1º** No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até ao dobro do consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º deste artigo, o prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel, para comprovar a retirada do vazamento oculto.

§ 3º Caso necessário, poderá ainda o prestador de serviços solicitar ao usuário declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses, sem os acréscimos estabelecidos no §1º deste artigo.

§ 5º O usuário perderá o direito a revisão, referida no § 1º deste artigo, se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

§ 6º O refaturamento está limitado a uma ocorrência a cada 12 (doze) meses, contados da última ocorrência de refaturamento devido ao alto consumo.

## **CAPÍTULO XVII DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS**

**Art. 111.** As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, devendo-se ofertar aos usuários opções de datas de vencimento.

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

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

§ 5º O faturamento dos serviços de esgotamento sanitário incidirá somente onde houver domicílios servidos por sistema público de esgotamento sanitário ou prestação de serviço público utilizando solução alternativa.

**Art. 112.** Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

**Art. 113.** A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.

**§ 1º** Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 5 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público;

III - 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

**§ 2º** Na contagem do prazo, exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

**Art. 114.** 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 e do lacre;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

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

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

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIV - os números dos telefones das Ouvidorias e os endereços eletrônicos do prestador de serviços e da ARCE;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador;

XVI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data; e

XVII - aviso sobre a constatação de alto consumo.

**Art. 115.** O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

**Art. 116.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do art. 108, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

§ 1º O pagamento de uma fatura não implicará a quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º O prestador pode cobrar pelos serviços por meio de duplicata emitida, que pode ser protestada e executada.

§ 3º O prestador poderá inscrever o cliente inadimplente nos serviços de proteção ao crédito, observado o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de recebimento da respectiva notificação, a qual será feita por ocasião da entrega do aviso de débito.

§ 4º Esgotados os meios administrativos de cobrança e persistindo o débito, e desde que observada a legislação aplicável ao prestador, este poderá inscrever os usuários inadimplentes na dívida ativa, que será cobrada na forma da lei.

§ 5º Os critérios de cobrança apresentados no *caput* deste artigo poderão ser aplicados para parcelamento de débitos existentes, conforme critérios estabelecidos em normas internas.

**Art. 117.** Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

**Art. 118.** Os prestadores de serviço deverão dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

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

§ 2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o art. 117.

§ 3º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 10 (quinze) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que o usuário manifeste preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

**Art. 119.** 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 24 (vinte e quatro) meses.

**Parágrafo único.** O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e execução do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

**Art. 120.** Nas edificações sujeitas à Lei Reguladora de Condomínios e Incorporações, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

**Art. 121.** A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCE.

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

**Art. 122.** A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10 m<sup>3</sup> (dez metros cúbicos) mensais por categoria de usuários residencial e comercial, e 15 m<sup>3</sup> (quinze metros cúbicos) mensais para as demais.

**Parágrafo único.** O faturamento pelo consumo mínimo deverá ser substituído pelo consumo real quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no *caput* deste artigo.

**Art. 123.** Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de unidades usuárias com apenas uma economia, o consumo medido deve ser distribuído nas faixas de consumo previstas na estrutura tarifária e multiplicado pela tarifa correspondente da faixa de consumo, observada a categoria do usuário.

**Parágrafo único.** O prestador de serviços deve emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos na fatura a vencer até o mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior, ou dos anos anteriores, podendo ser emitida em espaço da própria fatura, nos termos da Lei federal nº 12.007/2009.

## **CAPÍTULO XVIII OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS**

**Art. 124.** O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 78;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário;

VII - extensões de rede acima do previsto no artigo 22 desta Resolução;

VIII - outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, devidamente aprovados pela ARCE.

**§ 1º** Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**§ 2º** A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

**§ 3º** A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de delegação, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

**§ 4º** Ao serviço relacionado no inciso IV, fica vedada ao prestador de serviços a cobrança de tal serviço após a purgação da mora por parte do usuário inadimplente enquadrado em regime especial de tarifa subsidiada, assim homologada pela ARCE.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 12 (doze) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços, exceto no caso de emissão de segunda via de fatura.

§ 6º A Tabela de Preços e Prazos de Serviços deverá ser previamente homologada pela ARCE e amplamente divulgada pelo prestador de serviços, inclusive em seu sítio eletrônico e nos pontos de atendimento presencial, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

## **CAPÍTULO XIX DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS**

**Art. 125.** São considerados atos irregulares, sem prejuízo das demais obrigações previstas nesta Norma, a ação ou omissão do usuário em relação a qualquer dos seguintes fatos:

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

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

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

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

V - derivação do ramal predial antes do hidrômetro;

VI - danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VII - ligação clandestina de água ou esgoto;

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

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

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

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

XII - impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro, inclusive a sua substituição, ou à caixa de inspeção da ligação de esgoto pelo prestador de serviços;

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

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

XV - utilização indevida do hidrante;

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

XVII - lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais, sem autorização do prestador de serviços; e

XVIII - lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

XIX - adulteração de documentos da empresa, pelo usuário ou por terceiros em benefício deste;

XX - ligação do extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários;

XXI - Impedir a instalação do hidrômetro;

XXII - descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei e nesta Resolução.

**Art. 126.** Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

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

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;
- e) tipo de medição;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;

h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, devidamente caracterizada mediante registros fotográficos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação, os quais devem constar do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” e estar disponíveis aos usuários no sistema de cadastro do prestador de serviço, inclusive em meio digital;

i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou, na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e

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

II - uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” será entregue ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica, bem como ingressar com impugnação junto à ouvidoria do prestador e recurso à ARCE;

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

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

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

**Parágrafo único.** Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação do disposto de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

**Art. 127.** É assegurado ao infrator o direito de apresentar impugnação ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

**§ 1º** Da decisão cabe recurso à ARCE no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

**§ 2º** A interposição de recurso administrativo suspenderá a exigibilidade da multa e dos demais valores decorrentes da infração impugnada até a decisão final em última instância administrativa, sem prejuízo das medidas necessárias à preservação da segurança do sistema e da saúde pública.

**§ 3º** O prestador de serviços deverá decidir sobre a impugnação apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento.

**Art. 128.** As multas impostas aos usuários infratores, previstas nesta Resolução, terão seu valor vinculado ao preço do metro cúbico do serviço referente à primeira faixa de consumo da respectiva categoria do usuário, ora vigente na aplicação dessas, de forma que a sanção aplicada seja apurada de acordo com:

$$\text{Valor da Multa} = \text{FM infração} \times \text{VB categoria} \times \text{Preço (m}^3\text{)}$$

sendo: FM infração, o fator multiplicativo inerente à infração cometida; VB categoria, o volume de base de cálculo corresponde à categoria do consumidor autuado, ambos discriminados no Anexo Único desta Resolução; e Preço (m<sup>3</sup>) o preço do metro cúbico do serviço na primeira faixa de consumo da respectiva categoria do usuário infrator, vigente no momento de aplicação da multa.

**§ 1º** Além da cobrança de multa aos usuários infratores, esses incorrerão também no pagamento do custo dos serviços necessários para regularização da prestação do serviço, aplicando-se:

I - nos casos de primeira infração, o valor da multa aplicada ao usuário infrator poderá ser parcelado pelo prestador do serviço em até 10 (dez) parcelas, sem incidência de juros.

II - em caso de reincidência na mesma infração, o valor da multa aplicada será majorada em 50% (cinquenta por cento), sendo aplicada para cada grupo de duas economias, quando pertinente.

**§ 2º** Será considerada como reincidência a constatação de infração se entre a data de lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade” mais recente e a data de lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade” anterior tiver decorrido período inferior a 5 (cinco) anos, excluindo-se dessa contagem os casos de anulação ou revogação dos respectivos termos.

## **CAPÍTULO XX** **DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA E DO SES**

**Art. 129.** O prestador de serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, devendo mantê-los em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

**§ 1º** No cumprimento do bom estado de limpeza, conservação, manutenção e organização, o prestador de serviços deverá tomar as providências necessárias para garantir condições satisfatórias de higiene, evitar a deterioração das instalações e demais estruturas, verificar possíveis contaminações do meio ambiente e minimizar perda de água.

§ 2º No cumprimento da segurança, devem ser observados os fatores que possam ocasionar acidentes e as condições de restrição do acesso de terceiros a área física dos sistemas, como a presença de sinalizadores e avisos de advertência.

§ 3º O prestador de serviços deve zelar pela adequada conservação de suas instalações operacionais, promovendo as devidas manutenções com prazos regulares que assegurem segurança, prevenção de doenças e acidentes de trabalho, limpeza e organização, identificação e controle cadastrais dos equipamentos e infraestruturas.

§ 4º As condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

**Art. 130.** O prestador de serviços deverá manter, na rede de distribuição de água, pressões dinâmicas mínimas e estáticas máximas compatíveis com os parâmetros estabelecidos em normas técnicas e regulatórias, mantendo uma pressão dinâmica mínima de 10 mca (dez metros de coluna d'água) e máxima estática de 50 mca (cinquenta metros de coluna d'água) no eixo da via pública, observadas as metas e indicadores estabelecidos pelo Titular e pela ARCE.

§ 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 pública de abastecimento de água, 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.

**Art. 131.** 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 pública de abastecimento de água.

**Art. 132.** O prestador de serviços deverá assegurar a continuidade do abastecimento de água durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, observados os padrões de continuidade e os indicadores de desempenho estabelecidos pela ARCE, sem

prejuízo das interrupções programadas, emergenciais ou de racionamento devidamente justificadas e comunicadas.

**Parágrafo único.** Excetua do cumprimento do disposto no *caput* deste artigo, as situações elencadas no artigo 90 desta Resolução.

**Art. 133.** O prestador de serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) 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. 134.** Nos casos de interrupções dos serviços de abastecimento de água com duração superior a 18 (dezoito) horas, o prestador deverá assegurar fornecimento alternativo, por meios emergenciais, para unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população, na forma definida pelo artigo 94 desta Resolução e por regulamentação específica da ARCE, quando a interrupção ultrapassar o limite de tempo estabelecido em norma regulatória.

**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. 135.** 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 circulam pelas redes públicas de abastecimento de água e pressões em pontos estratégicos das mesmas redes, 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 pública de esgotamento sanitário, a medição de níveis operacionais das estações de bombeamento, vazões e volumes de bombeamento de esgotos, vazões de entrada e vazões efluentes na estação de tratamento de esgotos;

III - sistema de comunicações e processamento da informação.

**Parágrafo único.** A pitometria deverá possibilitar a elaboração de diagnósticos específicos sobre condições reais ou simuladas das unidades operacionais;

**Art. 136.** Os reservatórios deverão ser inspecionados e limpos periodicamente, com intervalo máximo de 6 (seis) meses, salvo quando houver Plano de Segurança da

Água aprovado pela autoridade competente e pela ARCE, hipótese em que a periodicidade poderá ser ampliada até o limite de 2 (dois) anos, conforme avaliação de risco, mantendo-se registros dos procedimentos e resultados obtidos.

**§ 1º** A realização da limpeza dos reservatórios deve ser registrada em documento específico.

**§ 2º** Os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios devem ser dispostos em local adequado, autorizado pelo órgão competente.

**§ 3º** O prestador de serviços poderá estender o período entre ações de limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação até o máximo de 2 (dois) anos, desde que observados os procedimentos estabelecidos em Plano de Segurança da Água aceito pela Autoridade de Saúde Pública competente, conforme artigo 51 da Portaria GM/MS nº 88, de 4 de maio de 2011, e suas atualizações.

**Art. 137.** O prestador de serviços deverá utilizar somente pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil.

**Parágrafo único.** O prestador de serviços deverá realizar a capacitação e/ou atualização periódica de seu quadro de pessoal técnico envolvido diretamente na prestação dos serviços.

**Art. 138.** O prestador de serviços deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

**Art. 139.** O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo Titular, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para seus prazos de validade;

II - cadastro por economia, de acordo com os termos do artigo 84;

III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações;

IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e

V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.

**Parágrafo único.** O acervo de informações, inclusive plantas *as built*, de redes e outras unidades dos sistemas de abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário devem estar em cadastro técnico atualizado, preferencialmente georreferenciado.

## **CAPÍTULO XXI DOS HIDRANTES**

**Art. 140.** 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, garantindo o fornecimento de água nas condições adequadas de pressão e de vazão.

§ 1º O uso dos hidrantes públicos de combate a incêndio é privativo do prestador de serviços, do Corpo de Bombeiros Militar e das autoridades competentes legalmente autorizadas, sendo vedada sua utilização por terceiros para quaisquer fins não previstos, especialmente para abastecimento de veículos particulares, lavagem de logradouros ou alimentação de instalações prediais sem medição.

§ 2º O uso indevido dos hidrantes públicos constitui infração às normas desta Resolução, sujeitando o infrator às sanções previstas no Capítulo XIX, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais cabíveis.

§ 3º Em caso de sinistro, manutenção ou treinamento, o Corpo de Bombeiros ou a Defesa Civil deverá comunicar ao prestador de serviços, o volume de água utilizado no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo no prazo de 24 horas.

**Art. 141.** 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. 142.** 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.

**Art. 143.** O prestador de serviços e o Corpo de Bombeiros deverão estabelecer, em conjunto, cronograma de manutenção preventiva dos hidrantes, com periodicidade compatível com as normas técnicas, devendo o prestador manter registro das manutenções realizadas e dos defeitos constatados, para fins de fiscalização pela ARCE.

## **CAPÍTULO XXII DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS**

**Art. 144.** O prestador de serviços deverá promover, de forma contínua e periódica, campanhas educativas e de sensibilização sobre o uso racional da água, a correta

utilização dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a preservação dos mananciais e os direitos e deveres dos usuários, utilizando meios adequados de comunicação, inclusive digitais, e ações presenciais em comunidades e instituições de ensino.

§ 1º As campanhas deverão considerar, prioritariamente, áreas e grupos populacionais em situação de vulnerabilidade socioeconômica, bem como regiões com maiores índices de perdas, uso irregular dos serviços ou inadimplência, de acordo com dados e diagnósticos disponíveis.

§ 2º O prestador deverá registrar e sistematizar as ações educativas realizadas, indicando público-alvo, localidades, conteúdos e meios utilizados, e encaminhar, anualmente, relatório à ARCE, que poderá avaliar sua efetividade e determinar ajustes.

§ 3º As campanhas educativas poderão ser utilizadas como medida complementar ou alternativa às sanções previstas no Capítulo XXI, em especial nas hipóteses de infrações leves praticadas por usuários residenciais, visando à redução da reincidência por meio da informação e conscientização.

§ 4º O prestador deverá disponibilizar, em seus canais eletrônicos de atendimento e no seu sítio na internet, materiais educativos sobre o uso racional da água, a correta utilização do sistema de esgotamento sanitário, a leitura e compreensão da fatura, os procedimentos para contestação de cobranças e os canais de relacionamento com a ARCE.

§ 5º Sempre que possível, as campanhas educativas deverão ser desenvolvidas em parceria com escolas, associações comunitárias e outras instituições locais, de forma a ampliar o alcance das ações e adaptar as mensagens às realidades específicas de cada território.

§ 6º Fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, tais como campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas mensagens político-partidárias.

## CAPÍTULO XXIII DA EXECUÇÃO DOS PROJETOS E OBRAS

**Art. 145.** O prestador de serviços deverá, na fase de elaboração dos projetos, obter as licenças pertinentes dos projetos 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.

**Art. 146.** O prestador de serviços, após a aprovação das licenças, sob sua responsabilidade, para a execução das obras e serviços, até sua efetiva contratação, deverá concretizar as desapropriações e instituições de servidão, após sua declaração de utilidade pública pelo Titular, seja mediante acordo ou por intermédio de ação judicial, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes.

**Art. 147.** 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. 148.** O prestador de serviços solicitará ao Titular 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 Titular 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. 149.** 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 por este aprovado.

**Art. 150.** 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. 151.** Nos serviços executados nas redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que impliquem a demolição de pavimentos e/ou passeios, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela recomposição, limitada

exclusivamente aos locais onde houve intervenção de serviços, sendo mantido o mesmo tipo do pavimento e/ou passeio anterior, ressalvado o disposto no § 3º deste artigo.

**§ 1º** Na hipótese de não ser possível a recomposição com o mesmo tipo de passeio originalmente existente, o prestador de serviços poderá adotar material de características e padrão equivalentes, observadas as normas municipais de acessibilidade, urbanização e estética urbana.

**§ 2º** 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, observado o disposto no § 3º deste artigo.

**§ 3º** Para a execução dos serviços de recomposição de pavimentos e de outras estruturas danificadas pelo prestador de serviços, este deverá realizar a restauração dos pavimentos, calçadas, guias, sarjetas, mobiliário urbano e demais estruturas afetadas, utilizando materiais e métodos compatíveis ou superiores aos originalmente existentes.

**§ 4º** A recomposição deve observar rigorosamente as normas técnicas e urbanísticas locais, atendendo aos seguintes aspectos:

I - espessura e tipo de pavimento (asfáltico, intertravado, concreto, etc.)

II - elementos de drenagem, guias e sarjetas;

III - calçadas com o mesmo tipo de revestimento ou similar, inclinação e acessibilidade.

**§ 5º** Excepcionalmente, quando comprovada a inexistência ou a impossibilidade técnica de obtenção do mesmo material ou de material similar para a recomposição do passeio ou pavimento, o prestador de serviços deverá realizar a recomposição utilizando material de concreto (cimento) liso, no padrão técnico e de acessibilidade local, desde que compatível ou superior ao originalmente existente em termos de durabilidade.

**§ 6º** Na impossibilidade justificada de realizar a recomposição do passeio ou pavimento, ou nos casos em que a recomposição por terceiros seja a solução técnica mais viável, o prestador de serviços poderá, mediante prévia comunicação e acordo com o proprietário do imóvel, optar pelo ressarcimento do valor correspondente ao custo da recomposição na fatura de serviços do cliente afetado, ou por outra forma de compensação acordada.

**§ 7º** A ARCE deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento mencionado no *caput* deste artigo decorra de impedimentos alheios ao controle do prestador, incluindo a ausência de material no mercado.

**Art. 152.** O prestador de serviços deve executar o reparo ou ressarcir o usuário pela recomposição de muros, passeios, calçadas, vias, revestimentos e outras estruturas danificadas em decorrência de obras ou serviços por ele realizadas.

§ 1º Na execução dos serviços de recomposição, devem ser utilizados os mesmos materiais das estruturas originais, desde que disponíveis, ou, quando não for possível, materiais de qualidade similar.

§ 2º Caso haja norma específica referente à estrutura a ser recomposta, como em casos de patrimônio histórico, artístico e cultural, esta deve prevalecer sobre o disposto no §1º deste artigo, devendo o prestador de serviços atender aos procedimentos e critérios previstos pelas autoridades e órgãos competentes.

## **CAPÍTULO XXIV DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**Art. 153.** O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, homologada pela ARCE.

**Art. 154.** O prestador de serviços deve dispor de sistema de atendimento aos usuários para solicitações e reclamações de forma presencial em dia e horário comerciais e por meio telefônico, eletrônico e outros meios de comunicação definidos pela ARCE, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

§ 1º A solicitação de serviço ou a reclamação apresentada deve ser registrada e numerada, fornecendo o protocolo do atendimento ao usuário.

§ 2º Nos locais em que as instituições responsáveis pela arrecadação das faturas de água e esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 3º O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

§ 4º Para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento ao usuário, recomenda-se ao prestador oferecer atendimento por meio de ouvidoria.

§ 5º Caso não haja ouvidoria do prestador, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável do titular ou da ARCE.

**Art. 155.** O prestador deve disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços, previamente aprovado pela ARCE, contendo informações detalhadas sobre os serviços oferecidos, os direitos e deveres dos usuários, bem como as penalidades aplicáveis em caso de infrações.

**§ 1º** O manual ou regulamento de prestação dos serviços deve ser disponibilizado em local de fácil visualização e acesso no posto de atendimento presencial, no sítio eletrônico do prestador de serviços, bem como em outros meios de comunicação.

**§ 2º** Na delegação dos serviços públicos, caso o titular dos serviços não tenha elaborado o manual ou regulamento de prestação dos serviços anteriormente à celebração do contrato de concessão, caberá ao prestador encaminhá-lo à ARCE, após a assinatura do contrato.

**§ 3º** O prestador poderá, a seu critério, adotar esta própria Resolução como manual ou regulamento de prestação dos serviços, desde que assegure ampla divulgação aos usuários e mantenha atualizadas, em meio físico e digital, todas as informações necessárias ao pleno conhecimento dos direitos, deveres e condições de prestação dos serviços.

**Art. 156.** O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências tomadas diante de suas solicitações e reclamações.

**Art. 157.** O prestador de serviços deverá prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

**Parágrafo único.** A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no § 6º do artigo 124, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o prestador de serviços adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

**Art. 158.** O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, pessoas e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários.

**Art. 159.** O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

**Art. 160.** O prestador de serviços deve disponibilizar à ARCE, conforme seus normativos, relatório anual 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.

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

## **CAPÍTULO XXV**

### **DAS RESPONSABILIDADES DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS**

**Art. 162.** Sem prejuízo das demais obrigações previstas nesta resolução, o prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é responsável, na sua área de abrangência, por:

I - execução das obras e instalações necessárias à ligação ao sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive, ampliações;

II - operação e manutenção das atividades de produção, tratamento e distribuição de água potável e nos casos de prestação contratualizada, nos limites estabelecido da delegação do titular;

III - operação e manutenção das atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final do esgoto sanitário e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento, assim como dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água e esgoto de forma ambientalmente adequada;

IV - cumprimento das metas definidas pelo titular e disposições em contrato ou regulamento do titular e da ARCE;

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 ARCE; e

VII - execução de novas ligações, ou reparos de vazamento de água ou extravasamento de esgoto, dentro do prazo estipulado pela ARCE.

**Art. 163.** O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§ 1º 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 as 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. 164.** Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador de serviços, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

**Art. 165.** Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários, entre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias após a ocorrência do fato gerador.

§ 3º Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do prestador de serviços.

## **CAPÍTULO XXVI DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS**

**Art. 166.** Sem prejuízo das demais obrigações dos usuários previstas nesta resolução, as responsabilidades dos usuários de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são, pelo menos:

I - ligação do imóvel às redes públicas de água e esgoto, no prazo estabelecido pela ARCE ou do titular, e não permitir derivações clandestinas atendimento a qualquer outro domicílio.

II - vedação de intervenções no padrão de ligação, de manipulação ou de violação do medidor e lacre;

III - manutenção das instalações prediais de acordo com os padrões e normas técnicas exigidas pelo titular, prestador de serviços e ARCE;

IV - manutenção dos hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação e permitir sua instalação ou substituição;

V - comunicação ao prestador de serviços sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água ou rede coletora de esgoto;

VI - atualização dos dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando encerramento da relação contratual ou transferência da titularidade da fatura ao desocupar o imóvel, se for o caso;

VII - pagamento da fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;

VIII - zelo pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 06 (seis) meses;

IX - diminuição do desperdício de água, fazendo uso racional e contribuindo com o meio ambiente;

X - separação das instalações prediais da rede pública até os reservatórios, no caso de abastecimento por fonte própria;

XI - proibição de direcionamento da água de chuva para a rede coletora de esgoto;

XII - despejo exclusivo de esgoto doméstico na rede coletora;

XIII - comunicação ao prestador de serviços sobre vazamentos de água e extravasamentos de esgoto em vias públicas;

XIV - anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o prestador de serviços;

XV - manutenção da limpeza da caixa de gordura e seu bom estado de conservação; e

XVI - adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

**Art. 167.** O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

**Art. 168.** 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 que importarem em reclassificação.

## **CAPÍTULO XXVII DA RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

**Art. 169.** O prestador de serviços é responsável pelo tratamento dos esgotos sanitários coletados e pela adequada destinação final dos efluentes tratados e dos resíduos gerados nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo lodos de estações de tratamento de água e de esgotos, em conformidade com os padrões e limites estabelecidos pela legislação ambiental e de recursos hídricos aplicável, bem como com as condições fixadas nas licenças e autorizações ambientais.

**Art. 170.** Os referidos sólidos deverão ser drenados e/ou secados, anteriormente à sua disposição final devendo a parte líquida drenada ser recirculada para os sistemas de tratamento ou despejada, desde que satisfaça a legislação ambiental.

§ 1º Nos casos de incineração, deverão ser respeitadas as normas de emissão de gases de combustão definidas na legislação ambiental.

§ 2º As cinzas resultantes do processo de incineração deverão ser dispostas em terrenos destinados a aterro sanitário, adotando-se as medidas necessárias para evitar a lixiviação de metais tóxicos em fontes de água superficiais ou subterrâneas, respeitando-se, em qualquer hipótese, a legislação ambiental.

**Art. 171.** O uso de lodos e outros subprodutos de tratamento estarão sujeitos às normas que regem o assunto, observando-se, em especial, as Resoluções do CONAMA e do COEMA.

## **CAPÍTULO XXVIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 172.** A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

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

II - o imóvel possui serviço próprio de água;

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

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

**Art. 173.** Os usuários, mediante autorização por escrito, poderão receber ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

**Art. 174.** Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARCE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização dos prestadores de serviços.

**Art. 175.** Prazos menores, se previstos nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

**Art. 176.** O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

**Art. 177.** Cabe à ARCE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do prestador de serviços com os usuários.

**Parágrafo único.** Na resolução desses casos, a ARCE poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços.

**Art. 178.** Na contagem dos prazos, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento.

**Art. 179.** Esta Resolução entra em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação, revogando as demais disposições em contrário, especialmente:

I - a Resolução nº 130/2010;

II - a Resolução nº 159/2012;

III - a Resolução nº 08/2021;

IV - os arts. 3º, inciso I, e 4º, inciso I, da Resolução nº 12/2024.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, em Fortaleza, aos xx de xxxx de 2026.

**RAFAEL MAIA DE PAULA**

PRESIDENTE DO CONSELHEIRO DIRETOR

**FRANCISCO RAFAEL DUARTE SÁ**

CONSELHEIRO DIRETOR

**KAMILE MOREIRA CASTRO**

CONSELHEIRA DIRETOR

**RAFAEL MOTA REIS**

CONSELHEIRO DIRETOR

**RACHEL GIRÃO**

CONSELHEIRO DIRETOR

**CARLOS ALBERTO MENDES JR.**

CONSELHEIRO DIRETOR

**ALINE AGUIAR ALBUQUERQUE**

CONSELHEIRA DIRETORA

## ANEXO ÚNICO

**Tabela 1 – Fatores multiplicativos para cálculo das multas aos usuários por tipo de infração (Art. 126 desta Resolução)**

<b>Descrição da Infração</b>	<b>Fator Multiplicativo (FMinfração)</b>
By-Pass	50
Destamponamento clandestino de esgoto	50
Hidrômetro desconectado, invertido ou retirado da ligação	50
Interconexão do alimentador predial com tubulação alimentada diretamente de água não procedente do abastecimento público.	50
Intervenção nas instalações dos serviços públicos, inclusive instalação de eliminador de ar	50
Impedir a instalação ou substituição do hidrômetro	50
Impedir acesso ao padrão de ligação de água e a caixa de ligação de esgoto	50
Emprego de bomba de sucção ligada diretamente ao alimentador predial de água	50
Ligação clandestina	50
Ligação clandestina de esgoto	50
Religação clandestina	50
Violação de medidor	50
Violação do lacre do hidrômetro ou do lacre da ligação	50
Derivação predial de água	40
Derivação predial de esgoto	40
Lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgoto	40
Lançamento de despejos na rede coletora fora dos padrões legais	40
Adulterada de autenticação ou de documento	20

**Tabela 2 – Bases de cálculo (m<sup>3</sup>) das sanções impostas aos usuários infratores  
(Art. 126 da Resolução Arce nº XX)**

<b>Descrição da Infração</b>	<b>Fator Multiplicativo (FMinfração)</b>
Residencial Social	05
Residencial Popular e Entidades Filantrópicas - Demanda mínima de 10 m <sup>3</sup>	10
Residencial Normal - Demanda mínima de 10 m <sup>3</sup>	10
Comercial Popular - Demanda mínima de 7 m <sup>3</sup>	05
Comercial II - Demanda mínima de 10 m <sup>3</sup>	10
Industrial - Demanda mínima de 15 m <sup>3</sup>	15
Pública - Demanda mínima de 15 m <sup>3</sup>	15
Residencial Social	05