RESOLUÇÃO Nº XXX, DE XX DE XXXXX DE 2025

Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água no âmbito do saneamento rural.

O **CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, o art. 3º, inciso XII, do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998; e

CONSIDERANDO o art. 23 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, segundo o qual a entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico;

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 247, de 18 de junho de 2021, que instituiu três Microrregiões de Água e Esgoto (MRAEs) no Estado do Ceará, e atribuiu como interesse comum, o planejamento, a regulação, a fiscalização e a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em todo o Estado do Ceará;

CONSIDERANDO as deliberações das Assembleias dos Colegiados das Microrregionais de Água e Esgoto Centro-Norte, Centro-Sul e Oeste, descritas nas Resoluções MRAE nºs 01/2023, de 27 de novembro de 2023, que definiram a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) como a responsável pelas atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nas áreas urbanas e rurais, dos Municípios integrantes das Microrregiões de Água e Esgoto;

CONSIDERANDO a Resolução ANA nº 230, de 18 de dezembro de 2024, que aprovou a Norma de Referência nº 11/2024, que dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO as particularidades do saneamento rural, que demandam modelos de prestação, tecnologias e critérios de regulação diferenciados frente aos desafios de logística, escala, dispersão populacional e vulnerabilidade social, exigindo diretrizes normativas próprias que respeitem as associações comunitárias locais e promovam a inclusão sanitária de forma contínua e segura.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água no âmbito do saneamento rural, regulados pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários, nos termos do art. 23 da Lei nº 11.445/2007 e da Norma de Referência nº 11/2024, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA.

CAPÍTULO II

DA ABRANGÊNCIA NA APLICAÇÃO E DAS COMPETÊNCIAS

Art. 2º Esta Resolução aplica-se:

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

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

III - aos usuários dos serviços de abastecimento de água, inclusive aqueles que adotarem soluções alternativas; e

IV - aos operadores de sistemas próprios na forma do art. 45, § 11, da Lei nº 11.445, de 2007.

Parágrafo único. A operação dos serviços de abastecimento de água do Sistema Integrado de Saneamento Rural – SISAR é considerada, para efeito desta Resolução, como prestação direta de serviços públicos, nos termos do inciso II deste artigo.

Art. 3º Compete ao operador dos serviços de abastecimento de água, 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, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução.

§ 1º – A execução de obras e instalações de infraestrutura poderá ser realizada diretamente pelo operador, pelo Poder Público ou por entes privados, conforme os instrumentos de delegação vigentes.

§ 2º – Nos modelos de gestão multicomunitária, a operação direta e a manutenção rotineira das unidades locais de captação, tratamento e distribuição poderão ser exercidas pelas associações de usuários, sob supervisão e orientação técnica do operador.

Art. 4º Compete à ARCE regular, fiscalizar, acompanhar e avaliar a operação dos serviços de abastecimento de água no âmbito do saneamento rural, 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 microrregionais de abastecimento de água, definir metas de universalização e articular-se com a ARCE e com os operadores de serviços para assegurar a adequada prestação dos serviços.

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 6º Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Resolução:

I - ação de abastecimento de água: ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de operador dos serviços públicos de abastecimento de água potável;

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, no mínimo, em 3 vezes, a média aritmética dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;

VII - área de abrangência da prestação de serviços: área geográfica, conforme definição do instrumento legalmente admitido, na qual o operador dos serviços obriga-

se a prestar os serviços de abastecimento de água, considerados de forma individual ou conjunta;

VIII - cadastro técnico: registro de projeto da infraestrutura implantada, preferencialmente georreferenciado, que compõe o sistema de abastecimento de água;

IX - 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 operador do serviço de abastecimento de água;

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

XI - 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).

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

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

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

XV - 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;

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

XVII - fatura: nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

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

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

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

XXI - 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;

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

XXIII - ligação: conexão estabelecida entre a instalação predial da unidade usuária e a rede pública, incluindo o ramal predial, realizada pelo operador dos serviços;

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

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

XXVI - operador dos serviços: associação de usuários e de operadores que, no contexto da prestação direta de serviços públicos de abastecimento de água, colabora com o titular na realização de ações e serviços para os seus integrantes;

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

XXVIII - 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 operador dos serviços de abastecimento de água;

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

XXX - 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;

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

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

XXXIII - religação: procedimento efetuado pelo operador dos serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

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

XXXV - 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;

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

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

XXXVIII - unidade usuária: economia ou conjunto de economias, atendidas por meio de uma única ligação de água, devendo, preferencialmente, ser provida de hidrometração individualizada;

XIL - usuário: pessoa física ou jurídica, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços de abastecimento de água, regidos por contrato de adesão, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais; e

XL - vazamento oculto: vazamento na instalação predial de água de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

Art. 7º As ações de abastecimento de água 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 IV

DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA

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

Art. 9º Toda edificação permanente que disponha de redes públicas de abastecimento de água deve, obrigatoriamente, estar ligada à rede pública, ficando o responsável sujeito ao pagamento de taxas, tarifas e de outros preços públicos decorrentes da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços, além de penalidades e multas por usos indevidos e irregularidades, através de contrato de adesão.

§ 1º No momento da requisição de ligação de água, o usuário deverá apresentar toda a documentação exigida, ocasião em que o operador dos serviços cientificará o interessado quanto à obrigatoriedade de:

I - 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;

II - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do art. 50 desta Resolução.

III - providenciar as medidas necessárias em suas instalações prediais, inclusive a observância das normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e as do operador dos serviços que permitam o abastecimento de água, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do arts. 50 e 51 desta Resolução.

IV - celebrar os respectivos contratos de adesão de abastecimento de água.

§ 2º Uma vez cumpridas pelo usuário as medidas a que se referem o § 1º, é dever do operador dos serviços efetuar a ligação e fornecer os serviços.

§ 3º É responsabilidade do titular e da ARCE exigir do operador dos serviços a execução da ligação de água, desde que atendidas as medidas referidas no § 1º por parte do usuário.

§ 4º - O operador dos serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura, por meio físico ou virtual.

§ 5º O operador dos serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços para fins de cadastramento da unidade usuária.

Art. 10. O operador dos serviços poderá exigir a quitação de débitos anteriores do usuário, decorrentes da operação 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 operador dos serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

I - que não seja decorrente de fato originado pela operação do serviço público de abastecimento de água;

II - não autorizado pelo usuário; ou

III - pendente em nome de terceiros.

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

§ 3º A vedação do inciso III do § 1º 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 e 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. 11 - Para que os pedidos de ligação possam ser atendidos deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo operador dos serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de serem superadas as distâncias previstas na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços"**.**

Art. 12 – A solicitação de ligação de água para finalidades distintas do consumo humano ficará condicionada à análise prévia de viabilidade técnica e à disponibilidade hídrica do sistema.

Parágrafo único – O prestador de serviços poderá indeferir o pedido caso a nova ligação comprometa a regularidade do abastecimento dos usuários domésticos já atendidos ou a capacidade nominal do sistema.

Art. 13. Cada unidade usuária dotada de ligação de água será cadastrada pelo operador dos serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

Art. 14. O usuário assegurará ao representante ou preposto do operador dos serviços, o livre acesso ao padrão de ligação de água.

Art. 15. As ligações de água 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. 16. A execução do serviço de ligação de água não implica reconhecimento, por parte do titular ou do operador dos serviços, de ocupação, posse ou propriedade do imóvel nem de regularidade da construção.

Art. 17. As ligações de água de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo operador dos serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

CAPÍTULO V

DOS PONTOS DE ENTREGA DE ÁGUA

Art. 18. Cabe ao operador dos serviços indicar os pontos de entrega de água para que o usuário possa efetuar a conexão das instalações prediais de água com as respectivas redes públicas.

§ 1º O usuário deve assegurar ao operador dos serviços o acesso às instalações prediais de água 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, 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.

Art. 19. O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de livre acesso, que permita a colocação e leitura do hidrômetro, podendo a localização ser ajustada, 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. 20. O abastecimento de água deverá ser feito preferencialmente por um único ramal predial, de responsabilidade do operador dos serviços, para cada unidade usuária, mesmo que abranja economias de categorias de usuários distintos.

Parágrafo único. Por solicitação do usuário e observados os padrões do operador dos serviços, a instalação predial de água de cada categoria poderá ser independente, bem como ser alimentada por meio de mais de um ramal às expensas do usuário.

Art. 21. Caso haja alteração no funcionamento do ramal predial de água, incumbe ao usuário solicitar ao operador dos serviços as correções necessárias para o pronto restabelecimento do serviço.

Art. 22. A modificação ou substituição do ramal predial de água, a pedido do usuário, deverá ser por ele custeada, salvo nos casos previstos em normativo da ARCE.

Art. 23. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água até uma distância total de 10 (dez) metros.

§ 1º 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 preço de mercado, facultada ao usuário a opção de parcelamento

dos valores, nos termos de regulamentação específica, limitado à 50 (cinquenta) metros.

§ 2º 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.

§ 3º 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.

§ 4º O operador 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.

CAPÍTULO VI

DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 24. A prestação dos serviços de abastecimento de água caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual entre operador dos serviços e o 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. 25. O Contrato de adesão para prestação de serviços de abastecimento de água deverá conter, no mínimo, as seguintes cláusulas:

I - identificação do local de entrega da água;

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

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

IV - direitos e deveres das partes;

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

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

VII - execução e cobrança de serviços complementares;

VIII - condições de reajuste; e

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

Parágrafo único. O contrato de adesão deve ser disponibilizado ao usuário no pedido de ligação, de forma física ou digital, por meio do respectivo sítio eletrônico oficial do operador dos serviços.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 26. O serviço de ligação de água será executado no prazo estabelecido na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", aprovada pela ARCE, após o pagamento do respectivo serviço.

§ 1º O operador dos serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados.

§ 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.

CAPÍTULO VIII

DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA

Art. 27. Todas as instalações prediais de água a partir do ponto de entrega serão efetuadas pelo usuário, o qual será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dessas instalações prediais, podendo o operador dos 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 serão definidas e projetadas conforme normas do operador dos serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes, devendo o operador disponibilizar tais normas, ou versões simplificadas, em seus canais de atendimento.

Art. 28. É vedado:

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; e

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

Parágrafo único. A utilização de eliminadores e bloqueador de ar sujeitará o usuário às penalidades previstas no ANEXO I.

Art. 29. Atendidos os padrões mínimos de pressão e continuidade de abastecimento definidos na presente 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 operador dos serviços.

CAPÍTULO IX

DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA

Art. 30. Os ramais prediais serão assentados pelo operador dos serviços, às suas expensas, até os limites de extensão e condições estabelecidos nesta Resolução.

Art. 31. 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. 32. É vedado ao usuário intervir no ramal predial de água, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento, devendo solicitar ao operador dos serviços as intervenções necessárias, por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

Art. 33. Os danos causados pela intervenção indevida do usuário nas redes públicas e/ou no ramal predial de água serão reparados pelo operador dos 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 I.

§ 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. 34. 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 operador dos serviços 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 operador dos serviços.

CAPÍTULO X

DOS MEDIDORES DE VOLUME

Art. 35. O operador dos serviços controlará o consumo de água utilizando-se do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

§ 1º 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.

§ 2º Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do operador dos serviços.

Art. 36. O operador dos 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 operador deverá comunicar formalmente ao usuário as razões que impedem a instalação do hidrômetro, as adequações necessárias e o prazo para sua realização.

Art. 37. 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 operador dos serviços.

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

§ 2º É facultado ao operador dos 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 serem arcados pelo operador 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 operador dos 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 operador dos serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

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

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

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

Art. 38. Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas poderão ser rompidos apenas por representante ou preposto do operador dos serviços, e deverão ter numeração específica, constante do cadastro de usuários, atualizado a cada alteração documentada de ação do operador dos serviços.

§ 1º Nenhum hidrômetro, cavalete ou outro componente das instalações de água 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. 39. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

CAPÍTULO XI

DA CLASSIFICAÇÃO E CADASTRO

Art. 40. O operador dos serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

§ 1º O operador dos 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 operador dos serviços deve classificar a unidade usuária não residencial, de acordo com as categorias previstas na estrutura tarifária homologada pela ARCE.

Art. 41. A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao operador dos 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. 42. Quando houver reclassificação da unidade usuária, o operador dos serviços deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - Nos casos em que a demanda for do operador dos 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 operador dos 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 operador dos serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao operador dos serviços cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

Art. 43. O operador dos 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 e do telefone;

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, quando disponível;

VII - histórico de leituras e de faturamento 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 operador dos serviços deve observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 2018.

Art. 44 - Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade econômica 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 shopping, galeria ou similar, 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 sanitário 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. 45. As economias atendidas com serviços de abastecimento de água serão classificadas na forma do Anexo I da Res. ARCE 12/2025,

§ 1º Ficam incluídas na categoria de usuário comercial, serviços e outras atividades, as associações esportivas, recreativas, sociais, estabelecimentos hospitalares, de educação, órgãos de comunicação, 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.

§ 2º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma economia, para efeito de classificação, o operador dos serviços poderá enquadrá-la como economia mista, sendo o consumo de água e o de faturamento, devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

§ 3º 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.

Art. 46. Cada unidade usuária dotada de ligação ou solução alternativa de abastecimento de água com prestação de serviço público, deve ser cadastrada pelo operador dos serviços, cabendo-lhe um único número de conta, inscrição ou código de consumidor.

CAPÍTULO XII

DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 47. O operador dos serviços deve assegurar o serviço de fornecimento de água, de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada.

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

§ 2º O operador dos 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. 48. O operador de serviços e o titular definirão as ações necessárias à implementação de rodízio ou racionamento na área de abrangência da prestação de serviços, em casos de escassez hídrica 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, as medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento sobre medidas de segurança, de contingência e de emergência.

§ 1º Em situações de escassez hídrica extrema em sistemas operados pelo modelo de gestão compartilhada, a responsabilidade do operador limita-se ao gerenciamento da crise através da setorização, rodízio e ações de contingência operacional.

§ 2º A viabilização de novos mananciais, perfuração de poços, construção de adutoras e outros investimentos estruturais de capital para a normalização do abastecimento competem ao Titular, de forma direta ou em parceria com órgãos estaduais e federais, não integrando a estrutura de custos da autogestão comunitária.

Art. 49. O operador dos serviços realizará a inspeção das instalações prediais de água, desde que haja motivação técnica ou em decorrência de suspeita de irregularidade do usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água.

Art. 50. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, 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;

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; e

XI - Instalação de eliminadores de ar.

Art. 51. O operador dos serviços, antes da interrupção dos serviços de abastecimento de água, 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; e

II - por inobservância do disposto nos arts. 14 e 37, § 3º;

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

§ 2º É vedado ao operador dos serviços efetuar a interrupção dos serviços por débitos vencidos ou impedimento de acesso anterior pelo operador dos 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, o operador dos 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, o operador dos serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sem ônus para o usuário.

§ 7º No caso de suspensão indevida do fornecimento, o operador dos serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:

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

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

Art. 52. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do operador dos serviços, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente.

Art. 53. Havendo acordo de parcelamento dos débitos, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos.

Art. 54. A interrupção ou a restrição da distribuição de água 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.

§ 1º Define-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 operador dos serviços deve prover fornecimento de emergência às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população.

§ 3º Caso o fornecimento de emergência, de que trata o § 2º deste artigo, deve ter seu volume medido, com o conhecimento do responsável pela unidade usuária, para cobrança do operador dos serviços.

Art. 55. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

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

II - por ação do operador dos serviços nos seguintes casos:

a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, nos casos previstos dos arts. 49 e 50;

b) desapropriação do imóvel; e

c) fusão de ramais prediais.

§ 1º Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no operador dos serviços.

§ 2º O término da relação contratual entre o operador dos serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água.

Art. 56. 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.

Art. 57. 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 disposta no caput não se aplica a imóveis comprovadamente desocupados.

CAPÍTULO XIII

DA RELIGAÇÃO E RESTABELECIMENTO

Art. 58. O procedimento de religação é caracterizado pelo restabelecimento dos serviços de abastecimento de água pelo operador dos serviços.

Art. 59. Cessado o motivo da interrupção e pagos os débitos, serviços, taxa de religação, multas e acréscimos incidentes, o operador dos serviços restabelecerá o abastecimento de água após a solicitação do usuário.

Art. 60. Faculta-se ao operador dos serviços implantar procedimento de religação de urgência.

Parágrafo único. O operador dos 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 XIV

DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 61. Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em:

I - medidas; ou

II - não medidas.

Art. 62. 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 mesmo, 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 operador dos 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 operador de serviço, sem direito a futura compensação.

§ 6º No faturamento subseqüente 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 I.

Art. 63. O operador dos 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 operador dos serviços comunicar por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

§ 3º O operador dos 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 operador dos 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. 64. 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 m³ (vinte metros cúbicos) por cada economia.

Art. 65. 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 XV

DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 66. Quando o operador dos 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 devida 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, segundo estabelecido no artigo 205 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 operador dos serviços poderá cobrar as diferenças relativas a faturamentos pretéritos, observada a legislação aplicável e os prazos prescricionais.

Art. 67. 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 art. 75;

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. 68. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o operador dos 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 operador dos serviços, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

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

§ 3º Da decisão do operador dos serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARCE, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação da Agência.

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

Art. 69. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos, nas instalações internas do imóvel, e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o operador dos serviços realizará a revisão das faturas.

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo operador dos 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 operador dos serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o operador dos serviços deverá realizar vistoria no imóvel, para comprovar a retirada do vazamento oculto.

§ 3º Caso necessário, poderá ainda o operador dos 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 O usuário perderá o direito a revisão, referida no § 1º, se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

§ 5º O refaturamento está limitado a uma ocorrência a cada 12 (doze) meses, contados da última ocorrência de refaturamento devido ao alto consumo.

CAPÍTULO XVI

DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 70. As tarifas relativas ao abastecimento de água e de outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo operador dos 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 operador dos serviços.

§ 2º O operador dos serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.

§ 3º O operador dos 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.

Art. 71. Quando houver alto consumo, o operador dos serviços alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

Art. 72. 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. 73. 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 operador dos serviços e da ARCE;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com o operador dos serviços;

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

XVII - aviso sobre a constatação de alto consumo.

Art. 74. O operador dos serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

Parágrafo Único – Excetua-se desta obrigatoriedade o modelo de gestão comunitário, cujas datas de vencimento serão definidas soberanamente em Assembleia Geral pelas comunidades filiadas, respeitando as particularidades do regime de autogestão e o cronograma de arrecadação local.

Art. 75. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções, poderão sofrer 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 na quitação de eventuais débitos anteriores.

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

§ 3º O operador dos serviços 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 operador dos serviços, este poderá inscrever os usuários inadimplentes na dívida ativa, que será cobrada na forma da lei.

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

Art. 76. Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 77. Os operadores 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 operador dos serviços, além das correções a que se refere o art. 75.

§ 3º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao operador dos serviços, este deverá efetuar a devolução no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados

da informação do usuário, a menos que o usuário manifeste preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Art. 78. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água serão devidas desde a data em que o operador dos 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 operador dos 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. 79. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do operador dos serviços, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água; ou

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo operador dos 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 operador dos serviços, de sua anotação no cadastro do operador dos serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 80. A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10 m³ (dez metros cúbicos) mensais por categoria de usuários residencial e comercial.

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. 81. Para fins de faturamento dos serviços de abastecimento de água 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 operador dos 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 XVII

OUTROS SERVIÇOS COBRÁVEIS

Art. 82. O operador dos serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - aferição de hidrômetro, exceto os casos previstos no art. 38;

III - religação de unidade usuária;

IV - religação de urgência;

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

VI - extensões de rede acima do previsto na Tabela de Preços e Prazos de Serviços;

VII - outros serviços disponibilizados pelo operador dos serviços, devidamente aprovados pela ARCE.

§ 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de ligação água.

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

§ 3º A cobrança de qualquer serviço obrigará o operador dos 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 operador dos 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 operador dos 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 revista anualmente pelo operador dos serviços, devendo ser previamente homologada pela ARCE e amplamente divulgada pelo operador dos serviços, inclusive em seu sítio eletrônico e nos pontos de atendimento presencial, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

CAPÍTULO XVIII

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 83. 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, no prazo estabelecido pela ARCE ou titular;

II - intervenção não autorizada pelo operador nas instalações dos sistemas públicos de água;

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

IV - derivação do ramal predial antes do hidrômetro;

V - danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

VI - ligação clandestina de água;

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

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

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

X - impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro, inclusive a sua substituição, pelo operador dos serviços;

XI - consumo de água para usos não essenciais em períodos oficiais de racionamento conforme orientação do operador dos serviços;

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

XIII - utilização indevida do hidrante;

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

XV - impedir a instalação do hidrômetro; e

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

Art. 84. Verificado pelo operador dos 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 operador dos 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, de forma que ela fique perfeitamente caracterizada, preferencialmente, com os registros fotográficos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação devem estar disponíveis aos usuários no sistema de cadastro do operador 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 operador dos 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 recurso junto à ouvidoria do operador dos serviços e à ARCE;

III - caso haja recusa no recebimento do "Termo de Ocorrência de Irregularidade", o fato será certificado no verso do documento, colher assinatura de 01 (uma) testemunha e enviando por meio digital.

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 operador dos 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 operador dos 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 excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação do disposto de multa, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 85. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao operador dos 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 operador dos serviços.

§ 2º A interposição de recurso administrativo suspenderá a exigibilidade da multa e dos demais valores decorrentes da infração contestada 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 operador dos serviços deverá decidir o recurso no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado do recebimento.

Art. 86. 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:

Valor da Multa = FM infração x VB categoria x Preço (m3)

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 descriminados no ANEXO I desta Resolução; e Preço (m3) 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 enquadrados no art. 82, 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 operador 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 cinco anos, excluindo-se dessa contagem os casos de anulação ou revogação dos respectivos termos.

CAPÍTULO XIX

DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SAA

Art. 87. O operador dos serviços é responsável pela operação e manutenção adequada das unidades integrantes do sistema público de abastecimento de água, devendo mantê-las em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e de segurança.

§ 1º 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.

§ 2º O operador dos 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.

§ 3º No modelo de gestão comunitária compartilhado, a execução da operação e manutenção rotineira local é de responsabilidade da associação filiada, cabendo ao prestador o suporte técnico e o monitoramento da qualidade.

§ 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. 88. O operador dos 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 3 mca (três 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 operador dos 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 operador dos serviços;

III - a baixa pressão ocorreu devido as obras de reparação, manutenção ou construções novas, desde que o operador dos 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 operador dos serviços e sem seu consentimento.

§ 3º Admite-se a interrupção programada do fluxo (pressão nula) para fins de rodízio em caso de escassez hídrica, desde que o cronograma de rodízio seja previamente comunicado aos usuários, observada a Resolução 206/2016 da ARCE.

Art. 89. O operador dos 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. 90. O operador dos serviços deverá assegurar a continuidade do abastecimento de água, 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. Excetuam do cumprimento do disposto no caput, as situações elencadas no art. 50 desta Resolução.

Art. 91. O operador dos serviços se obriga a divulgar com antecedência mínima de 48 horas, através dos meios de comunicação disponíveis, as interrupções programadas de seus serviços que possam afetar o abastecimento de água.

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

Art. 92. O sistema de macromedição e pitometria poderá compreender compreenderá, 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, determinação de perda de carga em tubulações, aferição de hidrômetros de grandes consumidores e de medidores do sistema de macromedição;

II - 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. 93. Os reservatórios deverão ser inspecionados e limpos periodicamente, com intervalo máximo de 12 (doze) 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.

§ 2° O operador dos 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 art. 51 da Portaria GM/MS nº 88, de 4 de maio de 2011, e suas atualizações.

Art. 94. O operador dos serviços deverá utilizar pessoal técnico, próprio ou de terceiros, devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água, comprovado através de documento hábil.

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

Art. 95. O operador dos serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água, enquanto durar a delegação pelo Titular, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos;

II - cadastro por economia, de acordo com os termos do art. 43;

III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida, 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

V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água, 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 do sistema de abastecimento de água devem estar em cadastro técnico atualizado, preferencialmente georreferenciado.

CAPÍTULO XX

DAS CAMPANHAS EDUCATIVAS

Art. 96. O operador dos 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, 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 operador 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 XVIII, em especial nas hipóteses de infrações leves praticadas por usuários residenciais, visando à redução da reincidência por meio da informação e conscientização.

§ 4º O operador dos serviços deverá disponibilizar, em seus canais eletrônicos de atendimento e no seu sítio na internet, materiais educativos sobre o uso racional da água, 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 operador dos 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 XXI

DA EXECUÇÃO DOS PROJETOS E OBRAS

Art. 97. O operador dos serviços deverá, na fase de elaboração dos projetos, obter as licenças pertinentes dos mesmos e, para a execução das obras, obter todas as demais licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas brasileiras que assegurem integral solidez e segurança a obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

Parágrafo único. O operador dos serviços ficará responsável pelo desenvolvimento e execução dos projetos básicos e executivos pertinentes à execução das obras.

Art. 98. O operador dos serviços, após a aprovação das licenças, sob sua responsabilidade, para a execução das obras e serviços, até a efetiva contratação dos mesmos, deverá concretizar as desapropriações e instituições de servidão, após sua declaração de utilidade pública pelo Titular, seja mediante acordo ou por intermédio de ação judicial, arcando com o pagamento das indenizações correspondentes.

Art. 99. O operador dos serviços solicitará ao Titular autorização para implantação de redes públicas de abastecimento de água 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 operador dos 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. 100. Não serão de responsabilidade do operador dos serviços as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de água, 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 operador dos serviços.

§ 2º Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água serão reparados pelo operador dos serviços, assegurado o direito de regresso contra o causador do dano, desde que provada a culpa ou dolo.

Art. 101. Nos serviços executados nas redes públicas de abastecimento de água, que impliquem na demolição de pavimentos e/ou passeios, caberá ao operador dos 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, ressalvando o disposto no § 3º**.**

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

§ 2º Para a execução dos serviços de recomposição de pavimentos e de outras estruturas danificadas pelo operador dos 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.

§ 3º 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 operador dos 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.

§ 4º 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 operador dos 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.

§ 5º A ARCE deve analisar os casos excepcionais em que o descumprimento mencionado no caput decorra de impedimentos alheios ao controle do operador dos serviços, incluindo a ausência de material no mercado.

Art. 102 – As disposições deste Capítulo aplicam-se integralmente aos operadores que detêm a responsabilidade direta pela execução de obras de expansão e infraestrutura.

Parágrafo Único – No modelo de gestão comunitária compartilhada, a execução de projetos e obras de implantação ou ampliação de sistemas de abastecimento é de responsabilidade do Poder Público, cabendo ao operador apenas a gestão e manutenção das infraestruturas após o recebimento e aceitação das obras concluídas.

CAPÍTULO XXII

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 103. O operador dos 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. 104. O operador dos 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.

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

§ 2º O operador dos serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, às 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.

§ 3º Para os casos em que não haja solução das reclamações pelos canais de atendimento ao usuário, recomenda-se ao operador dos serviços oferecer atendimento por meio de ouvidoria.

§ 4º Caso não haja ouvidoria do operador dos serviços, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável do titular ou da ARCE.

Art. 105. O operador dos serviços 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 operador dos serviços, bem como em outros meios de comunicação.

§ 2º O operador dos serviços 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. 106. O operador dos serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências tomadas diante de suas solicitações e reclamações.

Art. 107. O operador dos 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 art. 82, deverá estar acessível nos postos de atendimento próprios e terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o operador dos serviços adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 108. O operador dos serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 109. O operador dos 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 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 operador dos serviços e a regularização do serviço.

Art. 110. O operador dos 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 XXIII

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 111. Sem prejuízo das demais obrigações do operador dos serviços previstas nesta resolução, as responsabilidades do operador dos serviços de abastecimento de água, na sua área de abrangência, devem ser as seguintes:

I - operação e manutenção das atividades de produção, tratamento e distribuição de água potável;

II - operação e manutenção dos resíduos gerados nos processos de tratamento de água de forma ambientalmente adequada;

III - cumprimento das metas definidas pelo titular ou regulamento da ARCE;

IV - colaboração com as autoridades públicas em casos de emergência ou calamidade pública;

V - manutenção de serviço de atendimento aos usuários, fornecendo o número de protocolo de registro do atendimento;

VI - 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, dentro do prazo estipulado pela ARCE.

Art. 112. No modelo de gestão comunitária compartilhada, as responsabilidades operacionais são distribuídas entre o operador e a Associação Comunitária filiada, cabendo a esta:

I - Executar a operação direta e pequenas manutenções conforme os padrões técnicos do operador;

II - Manter o cadastro de usuários atualizado e promover a redução da inadimplência local;

III - Zelar pelo patrimônio físico do sistema de abastecimento de água e informar ao operador sobre necessidades de reparos estruturais;

IV - Realizar a prestação de contas junto à comunidade sobre os valores repassados pelo operador e os serviços realizados.

Parágrafo Único. A execução de obras de ampliação e novos sistemas não compete ao operador ou à Associação, sendo responsabilidade do Titular do Serviço, junto ao Poder Público.

Art. 113. O operador dos 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 operador dos serviços e a contraprestação pecuniária paga pelos usuários.

Art. 114. 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 operador dos serviços, caberá ao usuário a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos.

Art. 115. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, o operador dos 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 operador dos serviços.

Art. 116 São responsabilidades do Titular dos serviços, para assegurar a viabilidade do atendimento em áreas rurais:

I – financiamento da expansão: prover recursos para a execução de obras de implantação, ampliação e melhorias estruturais dos sistemas, cujos investimentos não integram a estrutura de custos da operação comunitária;

II – segurança hídrica: garantir a infraestrutura de adução de água bruta, perfuração de poços e a proteção dos mananciais utilizados pelas comunidades;

III – apoio ao modelo de gestão: fomentar e fortalecer o modelo de gestão compartilhada, garantindo suporte institucional para que as associações exerçam a autogestão de forma sustentável;

IV – subsídios e modicidade: estabelecer diretrizes para subsídios ou aportes financeiros que garantam a modicidade tarifária em sistemas de alta dispersão ou baixa renda;

V – regularização e utilidade pública: promover as desapropriações e a legalização das áreas destinadas às instalações dos sistemas rurais.

CAPÍTULO XXIV

DAS RESPONSABILIDADES DOS USUÁRIOS

Art. 117. Sem prejuízo das demais obrigações dos usuários previstas nesta resolução, as responsabilidades dos usuários de serviços de abastecimento de água são, pelo menos:

I - ligação do imóvel às redes públicas de água, 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, operador dos 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 operador dos serviços sobre qualquer anormalidade no ramal, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água;

VI - atualização dos dados cadastrais junto ao operador dos 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;

XIII -comunicação ao operador dos serviços sobre vazamentos de água;

XIV - anotação do número do protocolo ou solicitação de serviço ao entrar em contato com o operador dos 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. 118. 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 operador dos serviços, de acordo com suas normas procedimentais.

Art. 119. 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 operador dos 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 XXV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 120. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo operador dos 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;

Art. 121. Os usuários, mediante autorização por escrito, poderão receber ação fiscalizadora do operador dos serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 122 - 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 operador dos serviços ou à ARCE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do operador dos serviços.

Art. 123 - O operador dos 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 abrangência.

Art. 124 - Cabe à ARCE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre pendências do operador dos serviços com os usuários.

Parágrafo único. Na resolução desses casos, a ARCE poderá considerar o que dispuser o regulamento do operador dos serviços.

Art. 125 - Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 126 - Esta Resolução entra em vigor em 01 de janeiro de 2027.

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

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 I

Tabela 1 – Fatores multiplicativos para cálculo das multas aos usuários por tipo de infração (Art. 86 da Resolução Arce nº XX)

Descrição da Infração	**Fator Multiplicativo (FMinfração)**
By-Pass	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	50
Emprego de bomba de sucção ligada diretamente ao alimentador predial de água	50
Ligação clandestina	50
Religação clandestina	50
Violação de medidor	50
Violação do lacre do hidrômetro ou do lacre da ligação	50
Derivação predial de água	40
Adulterada de autenticação ou de documento	20

Tabela 2 – Bases de cálculo (m3) das sanções impostas aos usuários infratores (Art. 86 da Resolução Arce nº XX)

Descrição da Infração	**Fator Multiplicativo (FMinfração)**
Residencial Social	05
Residencial Popular e Entidades Filantrópicas - Demanda mínima de 10m3	10
Residencial Normal - Demanda mínima de 10m3	10
Comercial Popular - Demanda mínima de 7m3	05
Comercial II - Demanda mínima de 10m3	10
Industrial - Demanda mínima de 15m3	15
Pública - Demanda mínima de 15m3	15
Residencial Social	05

Tabela 3 – Preços e Prazos de Serviços

Cód	SERVIÇO	PRAZO	PREÇO
01	Conserto de vazamento kit cavalete	05 dias	Sem ônus
02	Conserto de vazamento na ligação	05 dias	Sem ônus
03	Conserto de vazamento de adutora	10 dias	Sem ônus
04	Conserto de vazamento na rede	05 dias	Sem ônus
05	Reclamação por falta de água no imóvel	05 dias	Sem ônus
06	Contestação de fatura por erro de leitura	02 dias	Sem ônus
07	Não recebimento de fatura	1 dia	Sem ônus
08	Ligação nova de água	40 dias	R$ 420,00
09	Verificação de consumo medido*	25 dias	R$ 15,00
10	Aferição de hidrômetro **	25 dias	R$ 30,00
11	Substituição de registro geral do kit cavalete	30 dias	R$ 30,00
12	Deslocamento de hidrômetro/kit cavalete	30 dias	R$ 100,00
13	Religação de água	02 dias	R$ 20,00
14	Instalação da caixa de proteção do hidrômetro	30 dias	R$ 150,00
15	Segunda via de Fatura ***	Imediato	R$ 2,00
16	Corte Solicitado	05 dias	Sem ônus
17	Substituição de hidrômetro para manutenção	30 dias	Sem ônus
18	Corte indevido	2 dias	Sem ônus
19	Reclamação de serviços fora do prazo de execução	5 dias	Sem ônus
20	Reclamação da qualidade do atendimento ao usuário	5 dias	Sem ônus
21	Analise de pagamento	5 dias	Sem ônus

* Será cobrado em caso de improcedência da solicitação.
** Será cobrado em caso de improcedência da solicitação, considerando gratuidade periódica prevista no Artigo 70 da Resolução nº 130/2010.
*** Será cobrado o valor da via física emitida por fatura a ser solicitado.