



**RESOLUÇÃO HOMOLOGATÓRIA REH Nº 167/2017, de 20 de julho de 2017.
SESSÃO Nº 49/2017**

Homologa o Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário prestados no Município de Uruguiana

***Alterada parcialmente pela Resolução Decisória 279/2017. NR (Nova Redação) do art. 87, caput e §1º.**

***Alterada parcialmente pela Resolução Decisória 559/2019. NR (Nova Redação) do art. 91.**

***Alterada parcialmente pela Resolução Decisória 598/2020. Inclusão do art. 109-A.**

O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Estadual n.º 10.931, de 09 de janeiro de 1997, e

Considerando a relevância dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a dignidade da pessoa humana, para o desenvolvimento socioeconômico e para o meio ambiente;

Considerando as atribuições estabelecidas pela Lei Federal n.º 11.445/2007 para as agências reguladoras em relação ao saneamento básico;

Considerando as atribuições da AGERGS para a regulação do abastecimento de água e esgotamento sanitário disciplinadas no convênio firmado com o Município de Uruguiana;

Considerando a necessidade de atualizar o Regulamento dos Serviços de Água Potável e Esgotamento Sanitário da concessionária prestadora desses serviços no Município de Uruguiana, de modo a melhor atender os interesses da coletividade e promover maior qualificação na prestação desses serviços públicos;

Considerando o contido no expediente administrativo nº 810-3900/15-8, em especial as contribuições recebidas em consulta pública;

RESOLVE:

Art. 1º Homologar o Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário prestados pela concessionária no Município de Uruguiana, anexo a esta Resolução.

Art. 2º A presente Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Parágrafo único. A concessionária terá o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta Resolução, para realizar as alterações em seu cadastro, de modo a cumprir os arts. 2º, XIX e 28 do novo Regulamento.



Art. 3º A concessionária apresentará à AGERGS, para homologação, a minuta do contrato padrão de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como a minuta do termo de parcelamento, no prazo máximo de 60 dias, contados da publicação deste Regulamento.

Art. 4º Recomendar que a Concessionária remeta à AGERGS a estimativa dos custos dos serviços a serem incluídos na Tabela de Serviços Complementares.

Art. 5º Revogam-se as disposições em contrário, em especial o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário vigente.

Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, Sala do Conselho Superior, em 20 de julho de 2017.

Alcebiades Santini
Conselheiro Presidente

Eleonora da Silva Martins
Conselheira -Revisora

João Nascimento da Silva
Conselheiro - Relator

Isidoro Zorzi
Conselheiro

Luiz Dahlem
Conselheiro

Cléber Domingues
Conselheiro



REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE URUGUAIANA/RS

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I Objetivo

Art. 1º Este Regulamento dispõe sobre as condições técnicas e comerciais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário prestado no Município de Uruguaiana, disciplinando as relações entre a concessionária e os usuários.

§ 1º Nos termos da legislação em vigor, a regulação da prestação do serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário será exercida pela Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS, conforme as atribuições previstas na Lei Estadual n.º 10.931/97 e no Convênio de Delegação firmado com o Município de Uruguaiana.

§ 2º Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão prestados de acordo com as disposições deste Regulamento, amparados, em especial, na Lei Federal n.º 8.987/1995, na Lei Federal n.º 8.078/90, na Lei Federal n.º 11.445/07 e na Lei Municipal n.º 3.867/2009.

Seção II Terminologia

Art. 2º Sem prejuízo da terminologia constante das normas referentes a sistemas de água e esgoto da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, onsidera-se, para efeitos deste Regulamento:

I - AFERIÇÃO: é o processo utilizado para verificar a precisão de registro do hidrômetro ou do sistema de medição correspondente, de acordo com os padrões estabelecidos pelo INMETRO;

II – CAIXA DE INSPEÇÃO DE CALÇADA: dispositivo no qual é feita a conexão do ramal predial de esgoto com a instalação predial de esgoto, servindo para inspeção, limpeza e desobstrução das canalizações;

III – COLETOR PÚBLICO: canalização destinada à recepção de esgoto sanitário em qualquer ponto ao longo de sua extensão;

IV – CONSUMO: volume de água utilizado em um imóvel, em um determinado período e fornecido pelo sistema público de abastecimento de água, através de sua ligação com a rede pública;

- V – CONSUMO ESTIMADO: volume mensal de água atribuído a uma economia conforme sua categoria de uso, nos casos previstos neste Regulamento;
- VI – CONSUMO FATURADO: consumo medido ou estimado utilizado como base mensal para o faturamento do serviço de abastecimento de água;
- VII – ESGOTAMENTO DOMÉSTICO OU SANITÁRIO: é a descarga líquida decorrente da água utilizada em residências e escritórios para atividades de lavagem de louças e roupas, banho, descarga de vasos sanitários e outros;
- VIII – ESGOTAMENTO INDUSTRIAL: é a descarga líquida decorrente da água utilizada em processos de produção industrial. O efluente apresentará características específicas de acordo com o tipo de indústria, havendo a necessidade de se efetuar estudos para cada tipo de despejo;
- IX – HIDRÔMETRO: aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água utilizado;
- X – INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos prediais localizados a partir da última conexão do quadro do hidrômetro e empregados no abastecimento e na distribuição de água ao imóvel, sob responsabilidade do usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel;
- XI – INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos, localizados no imóvel, até a caixa de inspeção de calçada, sob responsabilidade do usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel;
- XII – IRREGULARIDADE: todo artifício utilizado para obter vantagem indevida sobre a medição e a respectiva cobrança pelo abastecimento de água e/ou coleta de esgoto;
- XIII – LIGAÇÃO: conexão do imóvel ao sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, com o respectivo cadastramento no sistema comercial da concessionária;
- XIV – RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: canalização compreendida entre a caixa de inspeção de calçada e o coletor público, sob responsabilidade da concessionária;
- XV – SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de instalações e equipamentos que têm por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água potável;
- XVI – SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO: conjunto de instalações e equipamentos, que tem por finalidade coletar, afastar e dar destino final adequado às águas residuais ou servidas;
- XVII – TARIFA DE ÁGUA: valor cobrado pela prestação do serviço de abastecimento de água potável ao usuário;
- XVIII – TARIFA DE ESGOTO: valor cobrado pela prestação do serviço de esgotamento sanitário.
- XIX – USUÁRIO: pessoa física ou jurídica legalmente representada, titular da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel ou, ainda, o possuidor, com o qual será celebrado o contrato de prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em se tratando de condomínio, este será o usuário responsável pelo pagamento do serviço.

Seção III

Entidades responsáveis

Art. 3º As entidades responsáveis pelo serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário são, respectivamente:

I – **MUNICÍPIO OU PODER CONCEDENTE:** o Município de Uruguaiana localizado no Estado do Rio Grande do Sul, pessoa jurídica de Direito Público, titular dos serviços e competente para, dentre outras atividades, a fiscalização do cumprimento do contrato de concessão;

II – **AGERGS:** agência reguladora estadual conveniada com o Município de Uruguaiana a quem compete a regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela concessionária, nos termos do Convênio de Cooperação;

III – **CONCESSIONÁRIA:** sociedade criada pela vencedora da licitação, com a qual foi celebrado o Contrato de Concessão, tendo por objeto social específico a exploração da concessão, nas condições definidas no edital e no respectivo contrato.

Seção IV

Princípios da prestação do serviço

Art. 4º O serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário deverá ser feito com observância dos seguintes princípios:

I - universalização do acesso ao serviço público de abastecimento água potável e esgotamento sanitário;

II – integralidade, nos termos da legislação em vigor;

III – prestação adequada à saúde pública e à proteção do meio ambiente;

IV – adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades da área de concessão;

V - articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde e outras de relevante interesse social voltadas para a melhoria da qualidade de vida, para a qual o serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário seja fator determinante;

VI – eficiência e sustentabilidade econômica e financeira;

VII – utilização de tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos usuários e a adoção de soluções graduais e progressivas;

VIII – transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;

IX - controle social;

X – segurança, qualidade e regularidade;

XI - integração das infraestruturas e serviços com a gestão eficiente dos recursos hídricos.

Parágrafo único. Para fins do disposto nos incisos I a XI deste artigo, entende-se como serviço adequado aquele que satisfaz às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas, nos moldes estipulados na legislação aplicável.

Art. 5º A prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário terá como metas permanentes:

- I - a satisfação dos usuários, consistente com os padrões profissionais e a ética;
- II – a melhoria contínua do serviço;
- III - a devida consideração aos aspectos sociais e ambientais;
- IV - a busca contínua da eficiência.

CAPÍTULO II DAS REDES DISTRIBUIDORAS E COLETORAS

Art. 6º As redes distribuidoras e coletoras serão, preferencialmente, assentadas em vias públicas e, excepcionalmente, em faixas de servidão.

Art. 7º Exceto quanto às redes tratadas no Capítulo III deste Regulamento, será de inteira e exclusiva responsabilidade da concessionária a execução das redes distribuidoras e coletoras, inclusive as respectivas ligações prediais, envolvendo retirada do pavimento, escavação, reparo, instalação ou substituição de peças e materiais, aterro e reposição do pavimento, serviços estes que deverão obedecer ao padrão de qualidade estabelecido nas normas aplicáveis da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Art. 8º Será também de inteira e exclusiva responsabilidade da concessionária a manutenção das redes distribuidoras e coletoras, conforme previsto neste Regulamento, envolvendo as mesmas atividades anteriormente discriminadas.

Parágrafo único. Quando os serviços previstos neste artigo decorrerem de dano de responsabilidade do usuário, este arcará com os respectivos custos, conforme previsto na Tabela de Serviços Complementares.

Art. 9º As despesas decorrentes da execução de obras de ampliação ou remanejamento das redes em ocasiões anteriores às previstas no programa de obras da concessionária correrão por conta do interessado, conforme a regra prevista no art. 19 deste Regulamento, sendo tais remanejamentos ou ampliações incorporados aos sistemas públicos, independentemente de cessão.

Art. 10. Os órgãos e as entidades da administração direta ou indireta da União, Estado e Município custearão as despesas referentes à remoção, remanejamento ou modificação de tubulações ou outras instalações dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, arcando também com a indenização dos danos causados a tais sistemas, decorrentes de obras e serviços de sua responsabilidade.

CAPÍTULO III DOS LOTEAMENTOS

Art. 11. Todo projeto de loteamento, esteja ou não prevista a construção imediata de edificações, deverá ser submetido, formalmente, por seu empreendedor à



concessionária, que se manifestará, no prazo de 30 dias, sobre as condições e prazos para a interligação da água e do esgoto às respectivas redes públicas.

§ 1º A manifestação será feita através da expedição, pela concessionária, de declaração sobre a viabilidade de interligação do sistema de água e esgoto do loteamento aos sistemas públicos de distribuição de água e esgotamento sanitário, além das informações necessárias quanto à necessária aprovação do loteamento pela Prefeitura e demais órgãos.

§ 2º Caso a interligação seja viável, serão fornecidos os pontos e as condições para sua execução, bem como as diretrizes para a elaboração do projeto, se necessário.

§ 3º O requerente deverá recolher a tarifa de Análise de Viabilidade de interligação ao sistema público para que o serviço possa ser prestado de maneira adequada pela concessionária, em conformidade com a Tabela de Serviços Complementares.

§ 4º A aprovação do projeto dos sistemas de água e esgoto terá validade de 12 (doze) meses.

§ 5º Ultrapassado o prazo previsto no § 4º deste artigo sem o início das obras, o loteador deverá requerer nova análise de viabilidade técnica para interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, efetuando o pagamento de respectiva tarifa.

Art. 12. Os projetos das redes e, conforme o caso, os projetos relativos às demais instalações necessárias, deverão ser elaborados pelo empreendedor e submetidos à prévia aprovação da concessionária.

§ 1º Os referidos projetos deverão obedecer às normas brasileiras correspondentes e a eventuais exigências adicionais que sejam feitas para a adequada execução do projeto, conforme regulamento técnico da concessionária disponibilizado ao requerente.

§ 2º Os equipamentos hidráulicos, elétricos e mecânicos que venham a ser utilizados para a implantação da infraestrutura de água e esgoto do loteamento, bem como as construções civis, que farão parte do sistema de abastecimento de água e esgoto do loteamento, deverão respeitar as diretrizes de padronização fixadas pela concessionária.

§ 3º A aprovação dos projetos apresentados será feita mediante expedição de declaração da Concessionária referente à adequação dos projetos aos seus requisitos técnicos.

§ 4º O requerente deverá recolher a tarifa de Análise de Projeto Executivo para que os serviços possam ser prestados de maneira adequada pela concessionária, conforme Tabela de Serviços Complementares.

Art. 13. Aprovado o projeto dos sistemas de água e esgoto do loteamento pela concessionária, a construção das redes e instalações será também realizada pelo empreendedor, obrigando-se este a realizar a devida comunicação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de início da construção, para a fiscalização das entidades responsáveis.

§ 1º O início da construção estará condicionado à apresentação prévia dos documentos comprobatórios de aprovação do loteamento pelas entidades responsáveis e, eventualmente, das licenças ambientais junto à área de meio ambiente e demais entidades envolvidas no processo.

§ 2º Concomitantemente à construção, deverá ser elaborado o cadastro das obras e instalações de acordo com as normas aplicáveis.

§ 3º Os materiais hidráulicos a serem utilizados na implantação dos sistemas de água e esgoto dos loteamentos deverão atender às especificações técnicas fixadas nos projetos aprovados pela concessionária.

§ 4º Todo o material hidráulico, mecânico e elétrico será inspecionado antes da sua aplicação. Para tanto, o loteador deverá comunicar onde os materiais poderão ser inspecionados.

§ 5º A inspeção a que se refere o § 4º deste artigo deverá ser feita em até 10 (dez) dias, contados da data do protocolo da comunicação feita pelo loteador.

§ 6º Caso o loteador não comunique a concessionária a respeito do início das obras para permitir a sua fiscalização, o loteador deverá realizar, às suas expensas, as adequações solicitadas pela concessionária antes de requerer o termo de início de operação e manutenção da infraestrutura.

§ 7º Durante a fiscalização das obras, o loteador terá a obrigação de atender integralmente e às suas expensas as solicitações realizadas pela concessionária, de forma a respeitar o projeto anteriormente aprovado, sob pena de ser negada a emissão do termo de início de operação e manutenção da infraestrutura pela concessionária.

Art. 14. O empreendedor deverá, tão logo concluída a construção, requerer à concessionária o termo de início de operação e manutenção da infraestrutura, cujo pedido deverá ser acompanhado dos respectivos cadastros e, quando for o caso, de eventuais documentos de complementação do licenciamento ambiental.

§ 1º O termo de início de operação e manutenção da infraestrutura a que se refere o caput deste artigo deverá ser emitido no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da data da solicitação.

§ 2º Em caso de indeferimento da emissão do termo de início de operação e manutenção da infraestrutura, o requerente deverá ser informado, no prazo previsto no § 1º deste artigo, mediante documento escrito, sobre os motivos da negativa e as providências a serem tomadas para emissão do respectivo termo.

Art. 15. Após a conclusão e aceitação das obras e, quando for o caso, efetivadas as respectivas transferências, caberá à concessionária executar as interligações das redes do empreendimento às redes dos sistemas públicos existentes, mediante requerimento do empreendedor.

§ 1º A concessionária deverá executar as interligações no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data do requerimento do empreendedor.



§ 2º Em caso de serem encontrados problemas para a interligação, o requerente deverá ser informado no prazo previsto no § 1º deste artigo, mediante documento escrito, com os motivos e as providências a serem tomadas por quaisquer das partes.

Art. 16. As obras executadas e os equipamentos previstos nos projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como as áreas destinadas à sua implantação, serão incorporados ao sistema da concessionária, sem ônus, mediante termo de transferência.

Art. 17. Quando, por interesse da concessionária, as estações de bombeamento, reservatórios e outros elementos constitutivos do sistema se destinarem a atender também a áreas não pertencentes ao parcelamento do solo, caberá ao loteador custear apenas a parte da despesa correspondente às obras e instalações necessárias ao suprimento de água e esgotamento sanitário do parcelamento do solo pelo qual é responsável.

Parágrafo único. Poderão ser feitas ligações parciais de água e esgoto dos trechos já concluídos, desde que os mesmos lotes sejam atendidos simultaneamente e estejam de acordo com os projetos gerais, devidamente aprovados pela concessionária.

CAPÍTULO IV DOS CONDOMÍNIOS

Art. 18. O abastecimento de água e o serviço de esgotamento sanitário dos condomínios poderão ser centralizados ou descentralizados, observado o que dispõe o § 3º do art. 29, da Lei Federal n.º 11.445/2007, acrescido pela Lei Federal n.º 13.312/2016.

§ 1º Quando se tratar de abastecimento de água e esgotamento sanitário centralizados, o hidrômetro será instalado na entrada do condomínio, observado ainda que os sistemas internos de abastecimento de água e esgotamento sanitário permanecerão de propriedade e responsabilidade do condomínio, devendo atender aos requisitos técnicos adotados pela concessionária.

§ 2º Nos condomínios horizontais, quando o abastecimento de água for descentralizado, com ligação individual para cada imóvel, os procedimentos de aprovação e implantação serão feitos à semelhança dos parcelamentos do solo, sendo o sistema transferido para o patrimônio da concessionária.

§ 3º Os condomínios verticais poderão ter medição individualizada, desde que os ramais prediais que abastecerão as unidades autônomas, com seus respectivos hidrômetros, estejam instalados na entrada do imóvel, em local de fácil acesso, conforme determina a norma específica da concessionária.

CAPÍTULO V DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 19. É obrigatória a ligação nas redes de água e de esgoto de todas as edificações localizadas em área por elas atendidas.

§ 1º Os pedidos de ligação em locais onde não existam redes somente serão atendidos caso o requerente arque com as despesas decorrentes dos prolongamentos a serem

feitos nas redes excedentes a 15 (quinze) metros por ligação a ser beneficiada, medidos desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza o imóvel até a linha limite (testada) do terreno.

§ 2º A concessionária é responsável pelos custos dos primeiros 15 (quinze) metros de prolongamento de rede de água e esgoto para cada ligação a ser beneficiada.

§ 3º Caso o requerente não aceite arcar com as despesas nos termos do § 1º deste artigo, deverá aguardar a execução das redes pela concessionária conforme seu programa de expansão.

§ 4º A concessionária inspecionará as instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, posteriormente, a qualquer tempo, quando julgar necessário.

Art. 20. As ligações de água, que são parte integrante do sistema de distribuição de água, têm início na tubulação distribuidora, terminando imediatamente após o cavalete, iniciando-se nesse ponto, o que se designa para fins deste Regulamento, a instalação predial de água, de responsabilidade exclusiva do usuário.

Art. 21. As ligações de esgoto, que são parte integrante do sistema de coleta de esgoto, têm início na tubulação coletora, terminando na caixa de inspeção situada imediatamente após a divisa do imóvel, sendo tal caixa parte integrante da instalação predial de esgoto, de responsabilidade exclusiva do usuário.

Art. 22. As ligações de água e esgoto serão executadas exclusivamente pela concessionária, a pedido dos interessados, desde que satisfeitas as exigências estabelecidas neste Regulamento e nas normas e instruções técnicas expedidas sobre o assunto, consistindo em ligação direta das instalações prediais e/ou pontos de consumo às respectivas redes.

Art. 23. As ligações de água e/ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial a partir da solicitação dos requerentes.

§ 1º Cabe à concessionária informar a viabilidade técnica da ligação mediante notificação específica ao interessado emitida em até 10 (dez) dias, contados da formulação do pedido.

§ 2º Não existindo viabilidade técnica para a nova ligação a notificação deverá informar os motivos do indeferimento do pedido de ligação.

§ 3º As ligações decorrentes de interligações posteriores não autorizadas pela concessionária poderão acarretar a suspensão do abastecimento de água e a aplicação de multa ao usuário prevista na Tabela de Serviços Complementares.

Art. 24. Nos casos de viabilidade técnica, a concessionária cientificará o requerente, no momento do pedido, quanto à obrigatoriedade de:

I - apresentação de CPF e documento de identidade para pessoa física, CNPJ e ato constitutivo da pessoa jurídica, devidamente registrado na instituição competente, bem como documentação comprobatória da posse, da propriedade ou de outro direito real sobre o imóvel;

II – documento comprobatório da representação da pessoa jurídica, quando cabível;

III – observância das instalações hidrossanitárias do imóvel conforme normas próprias e das normas expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;

IV – instalação pelo interessado, quando exigido pela concessionária, em locais apropriados de livre e fácil acesso, das caixas e/ou nichos padrões destinados à instalação de hidrômetros e/ou outros equipamentos necessários à medição do consumo

de água;

V – fornecimento de informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na economia e a necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes;

VI - apresentação de licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente, quando exigido por legislação específica.

§ 1º O requerente deverá apresentar a documentação solicitada pela concessionária no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

§ 2º O requerente recolherá no ato do pedido de ligação, mediante guia específica, o valor correspondente ao serviço.

§ 3º O prazo de efetivação da conexão à rede de distribuição de água e/ou a rede de esgotamento sanitário será de 7 (sete) dias a contar da apresentação da documentação exigida.

§ 4º As instalações que não estiverem dentro dos padrões exigidos serão notificadas pela concessionária, que emitirá Guia de Resultado de Vistoria com a irregularidade observada, assinalando prazo de até 120 (cento e vinte) dias para a referida regularização por parte do requerente, conforme a complexidade da medida.

§ 5º Nos casos em que a ligação de água ou esgoto não for efetivada por problemas técnicos de responsabilidade da concessionária, o valor recolhido será integralmente devolvido ao requerente.

§ 6º Nos casos em que as instalações estiverem fora do padrão e o requerente não efetuar as adequações no prazo estabelecido pela concessionária, a Ordem de Serviço será cancelada, não cabendo restituição do valor recolhido.

§ 7º A regularização efetuada após o prazo estabelecido pela concessionária ensejará a abertura de nova ordem de serviço e o pagamento do valor correspondente à vistoria.

§ 8º As ligações solicitadas por interessados que habitam em áreas públicas somente serão efetivadas após autorização expressa do Poder Concedente ou decisão judicial, e estão sujeitas às normas estabelecidas neste Regulamento.

§ 9º Para os imóveis novos, licenciados pelo Poder Executivo Municipal após a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, as ligações de água e de esgotamento serão efetuadas simultaneamente.

Art. 25. É dever do usuário a instalação prévia de caixa padrão de ligação de água no imóvel sob sua responsabilidade, de acordo com o projeto que lhe será fornecido, sem ônus, pela concessionária.

§ 1º Cabe à concessionária a responsabilidade pelo hidrômetro, incluindo sua proteção, quando o equipamento for instalado em área pública por motivos técnicos ou operacionais.

§ 2º Cabe ao usuário a responsabilidade pelo hidrômetro, incluindo sua proteção, quando o equipamento for instalado em área pública, a seu pedido.

Art. 26. A execução das ligações de água e de esgoto será feita gratuitamente pela concessionária para os usuários da categoria residencial social, sempre que a execução dessa ligação for efetivada no prolongamento da rede e até o final da implantação total

da obra. Quando a solicitação for posterior à execução das redes, o interessado arcará com os custos normais de implantação desse serviço.

Art. 27. As ligações somente serão efetuadas mediante identificação do endereço do imóvel, sem prejuízo das exigências adicionais previstas neste Regulamento.

Art. 28. As ligações de água e de esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do usuário do serviço, responsável pelos respectivos débitos, considerando-se como tal o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título.

Art. 29. Qualquer interessado poderá solicitar gratuitamente à concessionária informações a respeito da existência de redes ou de previsão de sua execução.

Parágrafo único. Caso a informação não possa ser prestada imediatamente ao usuário, a concessionária terá o prazo de até 5 (cinco) dias para sua disponibilização.

Art. 30. O lançamento de esgoto nas redes será sempre feito por gravidade. Havendo necessidade de recalque, este descarregará na caixa de inspeção mencionada neste Regulamento.

Art. 31. A execução de ligação de esgoto de edificações cuja soleira esteja em cota inferior à da via pública obedecerá às seguintes condições:

I – caso a cota de saída da ligação esteja suficientemente acima da geratriz superior da tubulação coletora, a ligação será efetuada da forma convencional;

II - caso a cota de saída da ligação esteja abaixo da geratriz superior da tubulação coletora ou mesmo acima, mas não o suficiente para proporcionar a declividade necessária ao bom escoamento dos despejos, o usuário deverá executar e operar, sob sua responsabilidade e às suas expensas, uma instalação de bombeamento destinada a elevar os despejos até a caixa de passagem e a ligação entre esta e a tubulação coletora será efetuada da forma convencional;

III - alternativamente ao previsto no inciso anterior, a ligação de esgoto poderá ser feita através de terreno lindeiro, em faixa de servidão estabelecida entre os proprietários dos imóveis envolvidos.

Art. 32. A execução da ligação de esgoto para coleta de despejos de características diferentes dos domésticos será condicionada à execução de instalação de tratamento que enquadre as características de tais despejos nos parâmetros estabelecidos na legislação aplicável.

Parágrafo único. As instalações de tratamento previstas neste artigo serão de propriedade e responsabilidade integral do respectivo usuário.

Art. 33. Os despejos de garagens, oficinas, postos de serviço e de abastecimento de veículos e de outras instalações nas quais seja feita lavagem ou lubrificação, deverão obrigatoriamente dispor de instalação retentora de areia, óleo e graxa, aprovada previamente pela concessionária.

Art. 34. A definição de critérios para o dimensionamento das ligações prediais de água e esgoto, em função das vazões prováveis e das demais condições técnicas, obedecerá as Normas Técnicas Brasileiras.

Art. 35. As ligações de água e esgoto somente poderão ser modificadas, no todo ou em parte, por iniciativa da concessionária ou a pedido do proprietário do imóvel ou de titular de outro direito real, em função das características reais do consumo.



Parágrafo único. A modificação, total ou parcial, das ligações de água e esgoto, quando solicitada pelo proprietário ou titular de outro direito real de uso, será por ele custeada e será submetida à avaliação prévia de técnicos da concessionária para aprovação final.

Art. 36. Caberá à concessionária a responsabilidade pela execução ou modificação das ligações prediais e pelo fornecimento de todos os materiais que lhes são componentes, de acordo com seus padrões construtivos.

Art. 37. A concessionária fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) m.c.a de pressão dinâmica mínima e 50 (cinquenta) m.c.a de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro.

Parágrafo único. Para novas ligações, o usuário deverá ser prévia e expressamente informado das condições técnicas de prestação do serviço que eventualmente não atendam ao *caput* deste artigo, em correspondência cuja cópia deverá ser arquivada pela concessionária durante 5 (cinco) anos.

Seção Única

Ligações temporárias

Art. 38. Para a realização de ligações temporárias, como circos, canteiro de obras, parques de diversões e feiras, exigir-se-á do interessado a apresentação de alvará expedido pelo Município e o recolhimento antecipado dos custos da ligação e de sua posterior remoção, bem como do valor correspondente ao consumo estimado, a título de garantia.

§ 1º Todas as ligações temporárias serão hidrometradas.

§ 2º O faturamento do abastecimento de água será mensal.

Art. 39. O pedido de ligação temporária deverá ser formulado com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

Art. 40. A garantia será devolvida ao final da relação contratual, ocasião em que será realizada a compensação entre os valores pagos e os valores devidos pelo usuário.

Parágrafo único. Para efeito de aplicação de tarifas, o usuário de ligação temporária é enquadrado na categoria comercial.

CAPÍTULO VI

DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 41. As instalações prediais de água e esgoto deverão ser executadas em conformidade com o presente Regulamento, com as Normas Técnicas Brasileiras e com a regulamentação técnica emitida pela concessionária, que deverão ser disponibilizados aos usuários.

Art. 42. A execução e a conservação das instalações prediais de água e esgoto serão efetuadas pelo usuário, às suas expensas, podendo a concessionária vistoriá-las para verificar sua adequação ao disposto no presente Regulamento.

Art. 43. É proibido ao usuário:

- I - conectar as instalações prediais de água em tubulações que não sejam de propriedade da concessionária;
- II - executar derivação em canalizações da instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, mesmo de sua propriedade;
- III – executar conexão em tubulações da instalação predial de esgoto para esgotar outro imóvel;
- IV – usar nas instalações prediais de água quaisquer dispositivos que possam prejudicar o sistema de abastecimento de água;
- V - lançar águas pluviais na instalação predial de esgoto ou na rede coletora de esgoto;
- VI - usar dispositivos no medidor de água que, de qualquer forma, possam comprometer a precisão na medição do consumo, impedindo ou reduzindo artificialmente a medição do serviço;
- VII - violar o selo do medidor de água bem como o lacre de instalação colocado no cavalete;
- VIII – lançar esgoto na instalação predial de águas pluviais ou na rede coletora de águas pluviais;
- IX - descarregar, em aparelhos sanitários ou em caixa de inspeção da instalação predial de esgoto, substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis diferentes do higiênico, fraldas, absorventes higiênicos, águas quentes de caldeiras, panos, estopas, folhas, ácidos e substâncias explosivas, inflamáveis ou que desprendam gases;
- X - instalar dispositivo no ramal predial ou na instalação predial que provoque sucção na rede distribuidora.

Parágrafo único. As infrações deste artigo sujeitam o usuário à penalidade de multa, conforme Tabela de Serviços Complementares, observado o procedimento previsto no art. 95 e seguintes deste Regulamento.

Art. 44. O usuário somente poderá utilizar a água fornecida pela concessionária para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

Art. 45. O usuário será responsável pelos danos causados aos equipamentos de medição decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel não atribuíveis à concessionária.

Art. 46. O usuário ou o condomínio será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo comunicar à concessionária toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

Art. 47. Para indenização dos danos causados aos equipamentos de medição em razão de sua danificação, o usuário indenizará a concessionária pelo valor da recomposição do aparelho, conforme tabela vigente, consoante devido processo administrativo, no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da eventual revisão do faturamento, quando cabível.

Art. 48. É obrigatória a existência, na instalação predial de esgoto, de caixa de gordura com sifão, que receba águas servidas com resíduos gordurosos provenientes de pias de cozinha e similares, sendo de responsabilidade do usuário a sua limpeza periódica.

Art. 49. No caso de indústrias, postos de serviço com instalações de lavagem de veículos, instalações comerciais de grande porte, exigir-se-á para aceite do pedido de ligação a apresentação dos projetos das instalações hidráulico-sanitárias, podendo ainda a concessionária proceder à vistoria da execução das referidas instalações.



Art. 50. A responsabilidade da concessionária pela prestação de serviço adequado cessa no ponto de entrega da água e no de recebimento do esgoto, tal como definido nos artigos 20 e 21 deste Regulamento, sendo de responsabilidade do usuário qualquer anormalidade que ocorra nas instalações prediais após os pontos acima mencionados, cabendo, contudo, à concessionária orientar e esclarecer o usuário quanto aos procedimentos necessários para corrigir problemas nas instalações prediais.

Art. 51. O usuário que, excepcionalmente, adquirir água potável de carro-pipa ou utilizar fonte própria de abastecimento de água deverá manter as instalações hidráulicas prediais e reservatórios independentes, sendo vedada qualquer interligação com o sistema público.

Seção I Reservatórios

Art. 52. Por motivo de ordem técnica, a concessionária cientificará o usuário proprietário ou titular de outro direito real, por escrito, sobre a necessidade de instalação de reservatório domiciliar com o objetivo de regular o abastecimento, que deverá ser projetado e instalado de acordo com as normas técnicas vigentes e aplicáveis.

Parágrafo único. Não constitui motivo de ordem técnica a eventual incapacidade da concessionária de fornecer água nos limites de pressão estabelecidos neste Regulamento.

Seção II Hidrantes

Art. 53. Os hidrantes da rede distribuidora somente poderão ser operados pela concessionária para manutenção da rede ou dos próprios hidrantes, ou pelo Corpo de Bombeiros para combate a incêndio, sendo que a concessionária fornecerá àquela corporação todas as informações necessárias ao funcionamento desses equipamentos.

§ 1º Poderão também operar os hidrantes os órgãos ou agentes formalmente autorizados pelo Corpo de Bombeiros ou na legislação pertinente.

§ 2º Compete ao Corpo de Bombeiros e aos usuários autorizados dos hidrantes comunicar à concessionária qualquer irregularidade por ele constatada.

Art. 54. O Corpo de Bombeiros comunicará, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, o volume de água consumido no hidrante, medido ou estimado, bem como o local e o motivo do consumo.

Seção III Piscinas

Art. 55. A ligação de água para piscina somente será autorizada se não acarretar prejuízo ao abastecimento público.

Parágrafo único. No caso de ligação já existente, a concessionária poderá suspender o fornecimento de água quando este comprometer o abastecimento.

Art. 56. Por necessidade técnica, a concessionária poderá exigir que o enchimento das piscinas seja realizado em horário predeterminado.

Art. 57. O sistema de suprimento, através de recirculação de água da piscina, não poderá ter conexão com a rede pública de abastecimento.

Art. 58. As instalações de esgotamento da piscina não poderão ter conexão com a rede pública de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO VII DA MEDIÇÃO

Art. 59. Todas as ligações prediais de água serão providas de hidrômetro dimensionado pela concessionária de acordo com as características previstas para o consumo do usuário.

§ 1º O hidrômetro e demais equipamentos de medição são de propriedade da concessionária, sendo fornecidos aos usuários, instalados e devidamente lacrados no momento da ligação, de acordo com o padrão de entrada que tenha sido por ela aprovado com a observância das normas e padrões em vigor.

§ 2º Fica a critério da concessionária a definição dos hidrômetros e dos demais equipamentos de medição necessários para cada ligação predial, observadas as condições de operação e instalação, bem como a conveniência e necessidade de sua substituição, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento e em normas próprias.

§ 3º A guarda do hidrômetro será de responsabilidade do usuário, quando instalado no imóvel atendido, cabendo-lhe recolher a tarifa de instalação de novo hidrômetro no caso de dano físico ou de violação do equipamento original que exija substituição.

§ 4º A manutenção ou substituição dos hidrômetros cujos defeitos decorram do desgaste natural de seus mecanismos será executada sem qualquer ônus para o usuário.

§ 5º Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas somente poderão ser rompidos por representantes da concessionária.

§ 6º Constatado o rompimento ou violação de lacres, mesmo não provocando mudança no faturamento ou na instalação predial, estará o usuário sujeito à multa prevista na Tabela de Serviços Complementares, observado o procedimento estabelecido neste Regulamento.

§ 7º A verificação periódica do hidrômetro deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica, devendo o usuário assegurar o livre acesso dos prepostos ou servidores da concessionária ao local em que o equipamento se encontra instalado, para fins de verificação.

Parágrafo único. Somente servidores da concessionária ou pessoas devidamente autorizadas poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.

Art. 60. O usuário deverá assegurar o livre acesso ao hidrômetro aos agentes comerciais credenciados pela concessionária.

Art. 61. O usuário poderá exigir a aferição do hidrômetro, a qualquer tempo, comprometendo-se a acompanhar o procedimento de retirada do medidor.

Parágrafo único. As aferições poderão ser realizadas também por requisição das autoridades competentes ou por necessidade da concessionária.

§ 1º A concessionária deverá acondicionar o hidrômetro em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento devidamente assinado pelas partes e posteriormente encaminhá-lo ao órgão competente.

§ 2º A concessionária deverá encaminhar ao usuário uma via do laudo técnico da aferição, informando as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§ 3º Será admitida uma variação percentual equivalente ao índice estabelecido por ato do INMETRO, na precisão de registro dos hidrômetros, em condições normais de funcionamento. Ocorrendo variação fora dos limites estabelecidos por esse ato, proceder-se-á conforme estabelecido em norma específica.

§ 4º No caso de o hidrômetro não apresentar defeitos, segundo os padrões acima estabelecidos, arcará o usuário com as despesas de retirada, aferição e recolocação do aparelho, conforme tabela vigente.

§ 5º Identificada a deficiência do hidrômetro por motivo não atribuível ao usuário, a concessionária providenciará a revisão de faturamento em seu favor, segundo os critérios estabelecidos no art. 100, realizando a devolução dos valores pagos a maior na forma do art. 101, § 2º, deste Regulamento.

Art. 62. A instalação de medidor de esgoto poderá ser feita pelo usuário e às suas expensas, de acordo com projeto previamente aprovado pela concessionária quando o usuário for uma indústria em que, por suas características, o volume de esgoto seja significativamente inferior ao volume consumido de água, seja por incorporação desta ao produto final, seja por evaporação.

CAPÍTULO VIII DO FATURAMENTO E COBRANÇA DO SERVIÇO

Art. 63. O serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário prestado pela concessionária será remunerado pela tarifa, de acordo com a estrutura tarifária constante da respectiva tabela homologada pela AGERGS, conforme disposto nos Capítulos VII e VIII deste Regulamento.

Parágrafo único. Nenhum usuário, independentemente da categoria de uso ou de qualquer outro critério, estará isento do pagamento das faturas mensais de água e esgoto.

Art. 64. Para efeito de faturamento e cobrança, considerar-se-á, para cada ligação, a natureza da categoria e número de economias atendidas, sendo as economias classificadas em “categorias de uso” de acordo com os critérios seguintes:

I – Residencial Social:

- a) economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para fins de moradia, com até 40 m² de área total construída, financiados pelos órgãos governamentais e destinados a atender planos sociais para pessoas de baixa renda;
- b) economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para fins de moradia, por pessoa de baixa renda e que comprovem ter no máximo 6 pontos de água e não mais de 60 m² de área total construída;
- c) Bica Pública: ponto coletivo de tomada de água.

II – Residencial:

- a) cada casa ou apartamento de uso exclusivamente residencial;
- b) cada casa ou apartamento de uso residencial, mas que abrigue pequena atividade comercial ou industrial exercida por pessoa residente.

III – Comercial:

- a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por pessoa física ou

jurídica para exercício de atividade de compra, venda ou prestação de serviços;
b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel, não importa de que natureza ou finalidade, que não se enquadre nas categorias “residencial”, “industrial” ou “pública”.

IV – Industrial: cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade classificada como industrial pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e estatística – IBGE, ressalvado o disposto na alínea b, do inciso I, deste artigo.

V – Pública:

a) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada para exercício de atividade de entidade de direito público da Administração Pública, direta ou indireta federal, estadual ou municipal;

b) cada imóvel ou unidade individualizada de imóvel ocupada por entidade privada sem fins lucrativos e reconhecida como de utilidade pública.

§ 1º A categoria Residencial Social deverá ser recadastrada a cada 12 (doze) meses, com data base na primeira fatura que apresentar o benefício social, no prazo de 30 (trinta) dias após o vencimento da 12ª (decima segunda) fatura.

§ 2º No recadastramento, o usuário deverá apresentar o seu plano social, sob pena de cessação do enquadramento na categoria Residencial Social.

§ 3º Se eventualmente a comprovação for realizada pelo usuário fora do prazo de 30 (trinta) dias previsto no § 1º deste artigo, o benefício da categoria residencial social será suspenso.

§ 4º O usuário deverá comprovar que o cadastro do benefício social esteve ativo no período em que não recebeu o benefício para o recadastramento retroagir à data da suspensão, compensando-se eventuais créditos nas faturas subsequentes.

Art. 65. Para os efeitos de emissão de fatura de fornecimento, o volume mínimo a ser considerado será de 10 m³ (dez metros cúbicos) por economia por mês para todas as categorias de uso.

§ 1º As ligações que consumirem num determinado mês um volume inferior ao mínimo não terão compensações nos meses seguintes, nem devoluções relativas a períodos anteriores.

§ 2º O volume mínimo de 10 m³ (dez metros cúbicos) por economia por mês previsto no caput deste artigo não será considerado nos casos em que se fizer necessária a aplicação do Fator de Alteração Cadastral, inexistindo volume mínimo em tais faixas de consumo.

Art. 66. O cálculo para emissão da fatura de fornecimento, no caso de impedimento de livre acesso ao hidrômetro, será feito pela média de consumo com base nos 6 (seis) últimos meses medidos, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei e neste Regulamento.

Art. 67. Sempre que o consumo apurado no momento da leitura em campo apresentar divergência ou discrepância comparativamente à média verificada nos meses anteriores, o fato será comunicado ao setor de faturamento para análise e revisão de valores, se for o caso.

Art. 68. A fatura para cobrança da tarifa será emitida mensalmente, individualmente para

cada ligação de água, em conformidade com o consumo de água da ligação, medido conforme disposto no Capítulo VII deste Regulamento.

§ 1º A concessionária deverá oferecer ao usuário, pelo menos, 6 (seis) datas distintas para vencimento da fatura de cobrança.

§ 2º O usuário poderá alterar a data de vencimento da fatura até duas vezes no período de 12 (doze) meses.

§ 3º A leitura mensal será realizada no período de 28 (vinte e oito) a 32 (trinta e dois) dias.

Art. 69. A fatura mensal discriminará obrigatoriamente o seguinte:

I – nome do usuário;

II – código do imóvel;

III – classificação da categoria de uso;

IV – endereço do imóvel;

V – número do hidrômetro;

VI – leitura atual e dos últimos 6 (seis) meses;

VII – data da leitura atual do hidrômetro;

VIII – data de apresentação e data de vencimento;

IX – componentes relativos aos serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;

X – tributos incidentes sobre os serviços;

XI – valor total a pagar;

XII – informação de que as condições gerais de fornecimento, tarifas, serviços e tributos encontram-se à disposição para consulta nas unidades de atendimento e na página eletrônica da concessionária;

XIII – valores e metas dos indicadores de qualidade dos serviços;

XIV – telefones do serviço de atendimento da concessionária e da Ouvidoria da AGERGS.

§ 1º A fatura deverá mencionar, quando cabível:

I – multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios individualmente discriminados;

II – descontos;

III – indenização, multa e revisão de faturamento decorrente de constatação de irregularidade nos equipamentos de medição;

IV – reajuste tarifário, com o respectivo percentual e data da vigência.

§ 2º Quando impossível a realização de medição do consumo, por culpa do usuário, as faturas serão emitidas com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses.

§ 3º Quando a conta for emitida com base no consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, poderá ser feita compensação, para mais ou para menos, na fatura do mês seguinte, desde que verificado que o consumo real foi diverso do faturado.

§ 4º Qualquer mudança de categoria do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ou dos diâmetros dos ramais de derivação, ou do coletor, deverá ser requerida imediatamente pelo usuário, a fim de que possa ter o serviço adequadamente prestado.



§ 5º A cobrança conforme a nova categoria de consumo terá início no mês imediatamente subsequente àquele em que ocorreu a comunicação pelo usuário.

§ 6º A ausência de comunicação imediata sobre mudança para categoria de consumo cuja tarifa seja inferior não implicará compensação de valores já pagos, nem perdão de valores já faturados.

§ 7º A ausência de comunicação imediata pelo usuário sobre a mudança da categoria de consumo, que implique cobrança de tarifa mais elevada, ensejará a revisão compulsória e retroativa das faturas já emitidas e eventualmente pagas, em até 12 (doze) meses, sendo que as diferenças apuradas deverão ser pagas pelo usuário, sem prejuízo das demais sanções legais.

Art. 70. Constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, por meio de compensação na fatura subsequente ou, por opção do usuário, mediante crédito em conta bancária.

Parágrafo único. A concessionária deverá dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

Art. 71. A concessionária deverá emitir e encaminhar ao usuário, sem ônus, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009.

Art. 72. As tarifas do serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário serão reajustadas de acordo com critério estabelecido no contrato de concessão e deverão ser homologadas pela AGERGS.

Art. 73. Quando a ligação servir a várias economias de diferentes categorias de uso, o valor do abastecimento de água será calculado considerando-se os volumes e as tabelas tarifárias de cada uma das categorias.

Art. 74. A concessionária poderá firmar contratos de prestação do serviço com usuários em condições especiais, desde que previsto em regulamentação da AGERGS.

Art. 75. Os usuários que não fizerem o pagamento das faturas até a data estipulada para seu vencimento estão sujeitos ao pagamento de multa, juros de mora e correção monetária, como segue:

I – Multa de 2% (dois por cento);

II – Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*;

III - Correção monetária com base na variação do Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M) apurado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), *pro rata die*.

Parágrafo único. A multa e os juros moratórios referidos neste artigo aplicar-se-ão, também, aos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, pertencentes à União, ao Estado ou ao Município.

Art. 76. O vencimento das faturas com data em sábados, domingos e feriados considerar-se-á prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 77. A concessionária poderá efetuar a suspensão do fornecimento de água aos usuários inadimplentes, conforme disposto no Capítulo IX deste Regulamento, bem como cobrar os serviços necessários para a sua suspensão e restabelecimento, respectivamente, conforme o caso.

§ 1º Havendo débito em atraso, poderá a concessionária incluir o nome do usuário nos

cadastros de proteção ao crédito (SERASA e SPC).

§ 2º O pagamento de uma fatura não implicará quitação de eventuais débitos anteriores.

Art. 78. Além das informações relacionadas no art. 69, fica facultado à concessionária incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias. Parágrafo único. A concessionária deverá submeter à prévia aprovação do Poder Concedente as informações que possam constituir receitas extraordinárias, devendo também comunicá-las à AGERGS, juntamente com os respectivos dados financeiros.

Art. 79. Havendo condições técnicas de conexão do imóvel à rede coletora de esgoto, a concessionária efetuará a cobrança pela disponibilidade da rede, nos termos do art. 45 da Lei Federal nº 11.445/2007 e conforme regulamentação específica emitida pela AGERGS.

Art. 80. Quando o imóvel for constituído de duas ou mais economias e servido por um único ramal predial, será extraída uma única fatura de serviços, em nome do usuário ou do respectivo condomínio.

Art. 81. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço do imóvel, sendo admitidas as seguintes alternativas:

I – o usuário poderá autorizar a entrega da fatura em outro endereço, sem ônus, desde que o endereço situe-se na área de concessão;

II - por outro meio ajustado entre o usuário e a concessionária;

III – disponibilização de acesso à emissão da fatura através do acesso ao sítio da concessionária na rede mundial de computadores.

Art. 82. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver, será de, no mínimo, 7 (sete) dias contados da data da apresentação.

Parágrafo único. Na contagem dos prazos exclui-se o dia da apresentação e inclui-se o do vencimento, os quais não poderão ser afetados por discussões entre as partes.

Art. 83. Para a coleta de esgoto não doméstico, que somente poderá ser lançado na rede de esgotamento sanitário se atender ao disposto no art. 33 deste Regulamento e na legislação vigente, o valor da fatura mensal será obtido com base no volume determinado conforme disposto no Capítulo VII deste Regulamento e considerando-se, além do preço unitário correspondente as várias faixas de consumo, um fator F calculado pela seguinte expressão:

$F = (DBO/300) \times (DQO/600) \times (SS/300)$ na qual:

- DBO é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, da demanda bioquímica de oxigênio em 5 (cinco) dias e a 20 (vinte) graus Celsius, adotando-se o valor de 300 mg/L (trezentos miligramas por litro) se a concentração média for inferior a tal valor;

- DQO é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, da demanda química de oxigênio, adotando-se o valor de 600 mg/L (seiscentos miligramas por litro) se a concentração média for inferior a tal valor;

- SS é a concentração média (medida em miligramas por litro) no efluente, de sólidos em suspensão, adotando-se o valor de 300 mg/L (trezentos miligramas por litro) caso a concentração média for inferior a tal valor.

Art. 84. A concessionária poderá, para efeito de cobrança do serviço de coleta de esgoto não doméstico, preparar tabelas com valores médios do coeficiente F aplicáveis a diferentes tipos de indústrias.

Art. 85 O disposto nos arts. 83 e 84 somente se aplica no caso de esgoto coletado e encaminhado a uma estação de tratamento de esgoto da concessionária.

Art. 86. As faturas mensais correspondentes ao serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário compreendem:

I - valor do consumo medido de água em metros cúbicos;

II - valor relativo ao serviço de abastecimento de água;

III - valor relativo ao serviço de esgotamento sanitário;

IV - valores de serviços complementares;

V - sanções, indenizações e revisão de faturamento.

Art. 87. Os usuários das categorias residencial, comercial e residencial social terão direito a 80% (oitenta por cento) de desconto sobre o valor excedente a média do consumo nos últimos 6 (seis) meses, no caso de vazamentos não aparentes que acarretem consumo superior a 100% (cem por cento) da média desse período, limitado a duas faturas após o pedido formulado à concessionária. **(NR RED 279/2017)**

§ 1º Os usuários das categorias residencial, comercial residencial social terão direito a 50% (cinquenta por cento) de desconto sobre o valor excedente a média do consumo nos últimos 6 (seis) meses, no caso de vazamentos aparentes que acarretem consumo superior a 100% (cem por cento) da média desse período, limitado a duas faturas após o pedido formulado à concessionária. **(NR RED 279/2017)**

§ 2º Constitui condição para a revisão de que trata este artigo o compromisso firmado pelo usuário de reparar o vazamento, mediante instrumento específico, contendo todos os dados de identificação deste e do imóvel, no qual deverá ser estabelecido o prazo para conserto, que não poderá ultrapassar a 30 (trinta) dias.

§ 3º O prazo de reclamação do usuário, a ensejar a revisão, é de 30 (trinta) dias após o vencimento da fatura.

Art. 88. Para gozar do benefício disposto no art. 87, o usuário deverá comunicar a concessionária imediatamente após a constatação do vazamento, que enviará um técnico para a devida comprovação das instalações avariadas.

Art. 89. Caso o reparo não seja efetuado dentro do prazo firmado no compromisso assinado, os eventuais descontos concedidos deverão ser novamente debitados do usuário nas próximas 2 (duas) faturas, sendo que este não fará jus a novo desconto em razão do mesmo vazamento.

Parágrafo único. A ocorrência da situação prevista neste artigo não desonera o usuário de efetuar o reparo no vazamento, sujeitando-o às demais sanções legais e regulamentares.

Art. 90. A concessionária poderá parcelar os débitos de um mesmo usuário, mediante apresentação dos documentos que comprovem a utilização do serviço.

Art. 91. Os débitos resultantes do acordo de parcelamento poderão ser cobrados na mesma fatura dos serviços regulares. **(NR RED 559/2019)**

Art. 92. O parcelamento de dívida do usuário deverá constar de documento próprio, de acordo com o modelo da concessionária aprovado pela AGERGS.

Seção II

Serviços Complementares

Art. 93. Os serviços complementares são, dentre outros, os seguintes:

- I - vistoria da instalação;
 - II - aferição de hidrômetro;
 - III - verificação da pressão no ramal ou na rede;
 - IV - religação normal;
 - V - religação de urgência;
 - VI - emissão de segunda via de fatura; e,
 - VII – demais serviços previstos na Tabela de Serviços Complementares.
- § 1º A concessionária poderá prestar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que observe as restrições constantes do contrato de concessão e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar a concessionária para a sua realização.
- § 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo somente será feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela concessionária, nos prazos estabelecidos.
- § 3º A cobrança de aferição de hidrômetro não será efetuada quando os limites admissíveis tiverem sido excedidos.
- § 4º A cobrança de verificação de pressão no ramal ou rede, a pedido do usuário só poderá ser feita se os valores de pressão, obtidos mediante medição apropriada, se situarem entre os limites mínimos e máximos estabelecidos neste Regulamento.
- § 5º A cobrança de qualquer serviço obrigará a concessionária a implantá-lo em toda a sua área de abrangência, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.
- § 6º A concessionária deverá manter, por um período mínimo de 5 (cinco) anos 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.
- § 7º Os serviços cobrados com fundamento no § 1º deste artigo, bem como seus respectivos valores, deverão ser previamente informados à AGERGS para exame e deliberação de sua repercussão no equilíbrio econômico-financeiro.
- § 8º Não sendo possível o atendimento dos serviços e as providências solicitadas nos prazos previstos neste Regulamento, a concessionária não poderá efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, salvo justificativa técnica pertinente.
- Art. 94. Os valores referentes às infrações e aos demais serviços complementares serão definidos em tabelas específicas, homologadas pela AGERGS.

Seção III

Apuração de irregularidades na medição

- Art. 95. Havendo indício de procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, a concessionária emitirá “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, em formulário próprio, contemplando, no mínimo, as seguintes informações:
- I - identificação do usuário do serviço;
 - II – código do imóvel;
 - III - endereço do imóvel;
 - IV - categoria de uso;
 - V - descrição detalhada, em linguagem clara, do tipo de irregularidade e/ou dos danos aos equipamentos e instalações;
 - VI - identificação e assinatura do responsável pela lavratura do Termo;

VII - data e hora da lavratura do Termo;

VIII - assinatura do usuário ou, na sua ausência, de pessoa presente no imóvel, com a respectiva identificação, sendo necessária a maioridade;

IX – possibilidade de requerimento de perícia técnica, seu custo e eventual pagamento pelo usuário em caso de confirmação da irregularidade.

§ 1º Será entregue ao usuário, no ato de sua lavratura, uma via do Termo de Constatação de Irregularidade.

§ 2º Em caso de ausência do usuário ou recusa no recebimento ou assinatura do Termo de Ocorrência de Irregularidade, o fato será certificado pelo preposto da concessionária no documento, que será remetido por via postal ao usuário com aviso de recebimento no prazo de até 10 (dez) dias.

§ 3º Caso o usuário opte pela realização de perícia, a concessionária deverá comunicá-lo, por escrito, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da perícia de modo a facultar seu acompanhamento.

§ 4º Se a irregularidade for comprovada, o usuário pagará o custo da perícia, cujo valor deverá ser previamente informado pela concessionária.

Art. 96. Confirmada a irregularidade, a concessionária deverá enviar ao usuário comunicado com aviso de recebimento no qual constem, no mínimo, os seguintes elementos:

I - identificação do usuário do serviço;

II - endereço do imóvel;

III - categoria de uso;

IV - critérios adotados para a revisão do faturamento e para o ressarcimento de danos, quando couber;

V – tarifa utilizada na revisão do faturamento, quando couber;

VI – valor total a pagar;

VII – memória descritiva dos cálculos dos valores cobrados a qualquer título;

VIII- dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário;

IX – informação ao usuário do direito de recurso à delegatária e à AGERGS, bem como os respectivos prazos;

X – disponibilidade do expediente administrativo ao usuário para consulta ou extração de cópias.

§ 1º A concessionária remeterá ao usuário a cópia do Termo de Ocorrência de Irregularidade juntamente com o comunicado de que trata este artigo nos casos em que o usuário não acompanhou a fiscalização ou negou-se a assinar o documento.

§ 2º Para a comprovação da irregularidade, a concessionária utilizará recursos visuais, incluindo fotografias com boa nitidez nas quais deverá constar a data de constatação, a respectiva irregularidade, o imóvel no qual se encontram os equipamentos e, salvo impedimento justificado, a numeração do hidrômetro.

Art. 97. A retirada do medidor, quando necessária, deverá ser realizada na presença do usuário ou de seu representante, mediante entrega do respectivo comprovante, ou, na ausência destes, perante duas testemunhas sem vínculo com a concessionária, que serão devidamente identificadas e assinarão o comprovante.

§ 1º O medidor será colocado em invólucro lacrado no ato da retirada, devendo ser preservado nessa condição até o encerramento do processo ou até a eventual realização de perícia.

§ 2º Na ausência do usuário ou de representante e na impossibilidade de coleta das assinaturas de testemunhas, a concessionária remeterá por via postal com aviso de

recebimento o Termo de Ocorrência de Irregularidade devidamente preenchido, a memória de cálculo da revisão de faturamento, se houver, o número do lacre do invólucro, bem como os dados do hidrômetro retirado e instalado, incluindo suas leituras, sem prejuízo da notificação do usuário para que opte pela realização de perícia.

Art. 98. Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá apresentar defesa por escrito à concessionária, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data do recebimento da notificação de irregularidade de que trata o art. 96 deste Regulamento.

§ 1º A concessionária deliberará no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da defesa, cuja decisão deverá ser comunicada ao usuário, por escrito, com apresentação clara dos respectivos motivos, constando expressamente a possibilidade de recurso à AGERGS no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 2º O recurso à AGERGS suspende a cobrança e a inscrição nos cadastros de proteção ao crédito.

§ 3º Os valores decorrentes da constatação de irregularidades na medição não atribuíveis à concessionária somente poderão ser cobrados após a decisão administrativa definitiva.

Art. 99. A aplicação de multa pela concessionária em conformidade com a Tabela de Serviços Complementares não obsta a cobrança cumulativa pelos eventuais danos constatados nos equipamentos de medição e demais instalações, bem como a revisão do faturamento, quando cabível.

Parágrafo único. Comprovado no processo que a irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual usuário, a este somente serão faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem a incidência adicional de multa.

Art. 100. A revisão de faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados mediante um dos seguintes critérios, aplicados sucessivamente:

I – média dos 12 (doze) meses de consumos faturados de água imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

II – na ausência de 12 (doze) ciclos completos, a determinação dos consumos de água será apurada por meio de estimativa realizada em outras unidades com idêntica classificação tarifária e consumo médio similar.

§ 1º Para fins de revisão do faturamento decorrente de procedimentos irregulares de que trata esta Seção, o período de duração da irregularidade deverá ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de água.

§ 2º Os valores pertinentes à revisão de faturamento serão cobrados na fatura subsequente à confirmação da irregularidade, caso não seja interposto recurso da cobrança pelo usuário, conforme previsto neste Regulamento.

§ 3º Os valores de tarifa serão cobrados referentes aos serviços prestados no imóvel (água ou água e esgoto).

§ 4º O valor cobrado retroativamente será correspondente ao período de duração da irregularidade e não poderá exceder a 36 (trinta e seis) meses.

§ 5º No caso de procedimentos irregulares, não sendo possível à concessionária a identificação do período de duração e, conseqüentemente, a apuração das diferenças não faturadas pela concessionária, não será efetuada a cobrança retroativa dos valores referentes aos serviços utilizados.

Art. 101. Caso a concessionária tenha faturado valores incorretos por motivo de sua responsabilidade, deverá observar o seguinte procedimento:

I – em caso de faturamento a menor, a diferença será cobrada na fatura subsequente;

II – em caso de faturamento a maior, a concessionária deverá providenciar a devolução

ao usuário das quantias recebidas indevidamente em dobro, correspondentes ao período faturado incorretamente, salvo engano justificável, observado o prazo no art. 206, § 3º, IV do Código Civil.

§ 1º Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, será considerado o montante do consumo apurado e utilizada a tabela tarifária vigente na data do pagamento.

§ 2º Nos casos de faturamento a maior, a devolução deverá ser efetuada por meio de compensação na fatura subsequente ou, por opção do usuário, em conta bancária em até 30 (trinta) dias a contar da opção, acrescida de correção monetária e juros legais *pro rata die*, contados a partir da data do pagamento.

Art. 102. Constatado o descumprimento do procedimento administrativo estabelecido neste Regulamento para a aplicação de multa, ressarcimento de danos e revisão de faturamento, a AGERGS poderá determinar a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo engano justificável da concessionária, a teor do que dispõe o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO IX DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

Art. 103. Cabe à concessionária efetuar a prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma contínua e permanente. Poderá a referida prestação, entretanto, ser suspensa quando verificado o que segue:

- I - situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;
- II – necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;
- III – negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;
- IV – manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário; e
- V - inadimplemento das tarifas dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, após notificação formal.

§ 1º As suspensões programadas deverão ser previamente comunicadas à AGERGS e aos usuários com antecedência mínima de 5 dias.

§ 2º A suspensão dos serviços prevista nos incisos III e V do caput deste artigo será precedida de prévio aviso ao usuário, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para o ato.

§ 3º É vedada a suspensão do fornecimento de água potável após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, ou da ocorrência dos eventos dos incisos I a V do art. 103, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

§ 4º Caso o ramal irregular seja fonte de abastecimento de comunidade com ocupação não autorizada, o Poder Concedente terá 72 horas após a comunicação formal da

concessionária para autorizar a suspensão do fornecimento de água.

Art. 104. A ligação cujo fornecimento foi suspenso e cujos débitos não foram regularizados estará sujeita à supressão do ramal, conforme art. 107, e seus débitos serão objeto de cobrança judicial, sem prejuízo de inscrição do devedor nos cadastros de serviços de proteção ao crédito.

Art. 105. O fornecimento suspenso por falta de pagamento deverá ser restabelecido dentro do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da comprovação do pagamento à concessionária ou da celebração do acordo de parcelamento, sem a necessidade de deslocamento do usuário até a sede da concessionária.

§ 1º Na hipótese de parcelamento, o prazo a que se refere o caput deste artigo será contado a partir da comprovação do pagamento da primeira parcela devida.

§ 2º Quando realizado o parcelamento da dívida do usuário, o não pagamento de quaisquer das parcelas ajustadas importará o vencimento antecipado de todas as demais, ficando facultada à concessionária a inscrição do usuário devedor nas instituições de proteção ao crédito.

Art. 106. O serviço de água poderá ser suspenso a pedido do usuário e durante o ano civil, por até 90 dias, sendo que neste período estará suspensa a cobrança da tarifa mínima. Após este prazo o serviço deverá ser restabelecido e a cobrança da tarifa normalizada.

Parágrafo único. A suspensão do serviço dependerá da quitação do pagamento das tarifas, da vistoria realizada pela concessionária para a comprovação da desocupação do imóvel, da inexistência de fonte alternativa de abastecimento de água e do pagamento da tarifa de suspensão, além da declaração firmada pelo usuário do imóvel quanto ao prazo máximo de suspensão.

Art. 107. Para as solicitações de suspensão de fornecimento com prazos superiores a 90 (noventa) dias, o serviço de abastecimento de água deverá ser cancelado, com fechamento de rede, retirada de cavalete e do hidrômetro, sendo que o restabelecimento dar-se-á somente através de novo pedido de ligação, em conformidade com o procedimento previsto neste Regulamento.

Art. 108. Nos casos de eventos anormais que ensejem declaração de situação de emergência ou de calamidade pública ou nos casos de anormalidade do abastecimento por motivo de força maior, a concessionária poderá propor planos de racionamento, que deverão ser submetidos à aprovação da AGERGS, no intuito de reduzir as possíveis consequências.

Art. 109. A suspensão do fornecimento por falta de pagamento a usuário que preste serviço público essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, será comunicada por escrito, de forma específica, e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, à autoridade responsável, conforme fixado em lei.

Parágrafo único. Considera-se como serviço público essencial, entre outros:

- I - unidade hospitalar e serviço municipal de ambulância;
- II – creches e escolas de ensino fundamental e médio;
- III - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo.

Art. 109-A. Aplica-se o prazo de 40 (quarenta) dias para suspensão do abastecimento de

água por falta de pagamento em relação a usuário residencial social, enquadrado como baixa renda, a que alude o § 3º do art. 40 da Lei n.º 11.445/2007. **(incluído pela RED 598/2020)**

Art. 110. Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, a concessionária deverá efetuar a religação no prazo máximo de 4 (quatro) horas, sem ônus para o usuário, bem como efetuar o pagamento de indenização correspondente à religação por sanção regulamentar, conforme Tabela de Serviços Complementares.

Parágrafo único. A indenização deverá ser efetuada ao usuário preferencialmente em moeda corrente, em até 30 (trinta) dias a contar da comunicação, ou por opção deste, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 111. Fica facultado à concessionária implantar o procedimento de religação de urgência em até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual obriga a concessionária a, cumulativamente:

I - informar ao usuário o valor e o prazo relativo à religação normal e de urgência;

II - prestar o serviço a qualquer usuário que o solicitar.

Art. 112. Ao ser suspenso o abastecimento de água, por qualquer um dos motivos previstos neste Regulamento, o hidrômetro e suas conexões poderão ser imediatamente retirados.

Art. 113. Haverá supressão do ramal predial de água nos seguintes casos:

I - ligação clandestina;

II - demolição ou ruína;

III - sinistro;

IV – comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia;

V - em imóvel desocupado, comprovadamente sem condições de habitabilidade;

VI - em imóvel unifamiliar, não condominial, a pedido expresso do usuário, mediante o pagamento de remuneração pelo serviço prestado de supressão do ramal predial, além de comprovação, por documento hábil do serviço de vigilância sanitária local, de que a ligação de água ao imóvel poderá ser suprimida, desde que cumpridas as disposições legais pertinentes;

VII - em 12 meses para os imóveis onde houve o encerramento da relação contratual na hipótese do art. 124, § 1º deste Regulamento, após encerrado o processo administrativo interno;

VIII - quando comprovada a contaminação na rede pública de água originada por ramal irregular.

CAPÍTULO X DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 114. As normas técnicas e comerciais vigentes, os exemplares deste Regulamento e a cópia do contrato de adesão deverão ser disponibilizados no *site* da concessionária e em suas unidades de atendimento para consulta dos interessados.

Parágrafo único. A concessionária deverá fornecer exemplar deste Regulamento, gratuitamente, quando solicitado pelo usuário.

Art. 115. A concessionária deverá comunicar ao usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e/ou reclamações recebidas, salvo situações específicas previstas neste Regulamento.



Parágrafo único. A concessionária deverá informar ao usuário o número do protocolo de registro de sua solicitação e/ou reclamação.

Art. 116. Na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário fica assegurado ao usuário, dentre outros, o direito de receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função deste serviço, em conformidade com os arts. 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único. O ressarcimento deverá obedecer aos requisitos e ao procedimento estabelecido em Resolução da AGERGS.

Art. 117. A concessionária 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 complementares deverá estar afixada nas unidades de atendimento, em local de fácil visualização, bem como em seu *site* na Internet.

Art. 118. Os usuários, individualmente ou de modo coletivo, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à concessionária, ao Poder Público Municipal e à AGERGS.

CAPÍTULO XI DOS DEVERES DO USUÁRIO

Art. 119. Além do pagamento pontual das faturas, constitui dever do usuário somente utilizar a água fornecida pela concessionária para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

Art. 120. É de responsabilidade do proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel manter, após o ramal predial, a adequação técnica e a segurança das instalações internas do imóvel, providenciando os eventuais reparos que se fizerem necessários.

Art. 121. O proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel será responsável pelas adaptações das instalações do imóvel, necessárias ao recebimento dos equipamentos de medição, de acordo com normas específicas.

Art. 122. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, ou por qualquer procedimento irregular não atribuível à concessionária, observado o art. 25, §§ 1º e 2º deste Regulamento.

Art. 123. O usuário será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo comunicar à concessionária toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

CAPÍTULO XII DA EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 124. A extinção da relação contratual entre a concessionária e o usuário do serviço dar-se-á nas seguintes hipóteses:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento dos serviços, observado o cumprimento da legislação e dos instrumentos contratuais cabíveis;

II - por ação da concessionária, após 90 dias da suspensão do fornecimento.



§ 1º Para imóveis de uso sazonal o limitador estabelecido no inciso II deste artigo fica fixado em 12 (doze) meses.

§ 2º A concessionária não poderá condicionar o encerramento da relação contratual à quitação de débitos, restando assegurada a cobrança pelos meios extrajudiciais e judiciais cabíveis.

§ 3º O usuário deverá, no prazo de 10 (dez) dias, solicitar a alteração cadastral em caso de extinção da posse ou do direito real sobre o imóvel e sua consequente desocupação, como no caso de resolução do contrato de locação.

CAPÍTULO XIII DA DISPOSIÇÃO TRANSITÓRIA

Art. 125. Enquanto não for realizada a universalização do esgotamento sanitário no Município, conforme previsto no contrato de concessão, a concessionária poderá, por solicitação do usuário, coletar e tratar os dejetos sanitários das fossas sépticas, mediante pagamento de tarifa prevista na Tabela de Serviços Complementares.

CAPÍTULO XIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 126. Compete à AGERGS dirimir, no âmbito administrativo, eventuais divergências entre a concessionária, poder concedente, usuários ou terceiros, oriundas da aplicação do presente Regulamento.

Art. 127. Cabe ao usuário a apresentação de manifestação e/ou recurso à AGERGS, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do ato ou da decisão emitidos pela concessionária.

Art. 128. Para novas ligações, alteração de titularidade e sempre que for solicitado, a concessionária remeterá aos usuários, no prazo de 15 (quinze) dias, após a homologação da AGERGS, novo contrato de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário emitido em conformidade ao presente Regulamento.

Art. 129. Os casos que exigirem a alteração deste Regulamento serão encaminhados à AGERGS pela concessionária ou pelo poder concedente, com as respectivas propostas e justificativas, para exame e homologação da Agência.