

ANEXO I

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 66/2022

REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	4
TÍTULO I.....	4
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	4
CAPÍTULO I.....	4
DO OBJETIVO DO REGULAMENTO.....	4
CAPÍTULO II.....	4
DOS TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES DO REGULAMENTO.....	4
CAPÍTULO III.....	10
ENTIDADES RESPONSÁVEIS.....	10
TÍTULO II.....	11
DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	11
CAPÍTULO I.....	11
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	11
CAPÍTULO II.....	12
DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ATENDIMENTO.....	12
SEÇÃO I.....	12
DAS REDES PÚBLICAS DISTRIBUIDORAS E COLETORAS.....	12
CAPÍTULO III.....	14
DO PARCELAMENTO DO SOLO.....	14
CAPÍTULO IV.....	17
DOS CONDOMÍNIOS.....	17
CAPÍTULO V.....	18
DAS PISCINAS.....	18
CAPÍTULO VI.....	18
DOS HIDRANTES.....	18
CAPÍTULO VII.....	19
DOS IMÓVEIS.....	19
SEÇÃO I.....	19
DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO.....	19
SEÇÃO II.....	22
DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO.....	22
SEÇÃO III.....	23

DOS RESERVATÓRIOS.....	23
TÍTULO III.....	24
DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	24
DO FATURAMENTO E COBRANÇA DO SERVIÇO.....	24
CAPÍTULO I.....	24
DA CLASSIFICAÇÃO DAS ECONOMIAS.....	24
CAPÍTULO II.....	24
DO CADASTRO.....	24
CAPÍTULO III.....	26
DAS LIGAÇÕES.....	26
SEÇÃO I.....	26
DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS.....	26
SEÇÃO II.....	31
DAS LIGAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO.....	31
SEÇÃO III.....	32
DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	32
CAPÍTULO IV.....	32
DA APURAÇÃO DO CONSUMO, DO FATURAMENTO E DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS.....	32
SEÇÃO I.....	32
DOS MEDIDORES.....	32
SEÇÃO II.....	35
DA MEDIÇÃO, DO FATURAMENTO E DA RECUPERAÇÃO DE CONSUMO.....	35
SEÇÃO III.....	37
DA APURAÇÃO DE IRREGULARIDADE E DA REVISÃO DO FATURAMENTO.....	37
CAPÍTULO V.....	41
DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, DA SUPRESSÃO DO FORNECIMENTO E DA RELIGAÇÃO.....	41
CAPÍTULO VI.....	46
DO PAGAMENTO.....	46
SEÇÃO I.....	46
DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS.....	46
SEÇÃO II.....	53
DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS DIVERSOS OU COMPLEMENTARES.....	53
SEÇÃO III.....	54
DO PARCELAMENTO E DA REDUÇÃO DE DÍVIDAS.....	54
CAPÍTULO VII.....	56
DOS DEVERES, DAS OBRIGAÇÕES E DAS PENALIDADES.....	56

CAPÍTULO VIII.....	59
DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	59
CAPÍTULO IX.....	61
DA DISPOSIÇÃO TRANSITÓRIA.....	61
CAPÍTULO X.....	61
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	61
ANEXO I - APLICÁVEL AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CORSAN.....	62
ANEXO II - APLICÁVEL AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BRK AMBIENTAL URUGUAIANA.....	63

REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO DO REGULAMENTO

Art. 1.º. Este Regulamento dispõe sobre as condições técnicas e comerciais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, disciplinando as relações entre a delegatária e os usuários.

Parágrafo único. 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 nos Convênios de Delegação firmados com os Municípios.

Art. 2.º. As delegatárias são responsáveis pela prestação de serviço adequado a todos os usuários, na forma da legislação aplicável, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia no atendimento, cabendo-lhes também prestar informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

CAPÍTULO II

DOS TERMOS, SIGLAS E DEFINIÇÕES DO REGULAMENTO

Art. 3.º. Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao abastecimento de água, sem prejuízo da terminologia constante das normas referentes a sistemas de água e esgoto da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas:

- I. ABASTECIMENTO ATIVO: prestação regular dos serviços de abastecimento de água;
- II. ABASTECIMENTO CENTRALIZADO: abastecimento de água através de um único ramal predial para o condomínio;
- III. ABASTECIMENTO DESCENTRALIZADO: abastecimento de água através de ramais

individuais para cada imóvel constituinte do condomínio;

IV. VERIFICAÇÃO: é o processo utilizado para fornecer evidências objetivas de que o medidor de água satisfaz requisitos especificados e legais são satisfeitos por um sistema de medição, de acordo com os padrões estabelecidos pelo INMETRO;

V. COLAR DE TOMADA OU PEÇA DE DERIVAÇÃO: dispositivo aplicado à canalização distribuidora de água para conexão do ramal predial de água;

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

VII. CONSUMO ESTIMADO: volume mensal de água atribuído a uma economia conforme sua categoria de uso nos casos previstos neste Regulamento, utilizado como base para faturamento em imóvel não hidrometrado;

VIII. CONSUMO FATURADO: consumo medido ou estimado utilizado como base mensal para o faturamento do serviço de abastecimento de água;

IX. CONSUMO MEDIDO: volume de água utilizado em um imóvel e registrado através do hidrômetro instalado na ligação;

X. CONSUMO MÉDIO: média dos últimos 12 (doze) consumos consecutivos medidos, relativa a ciclos de prestação do serviço em um imóvel;

XI. FONTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMENTO: suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XII. HIDRANTE: elemento da rede de distribuição cuja finalidade principal é a de fornecer água para o combate a incêndio;

XIII. HIDRÔMETRO: aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água utilizado;

XIV. 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;

XV. IRREGULARIDADE: todo artifício utilizado para obter vantagem sobre a medição e a respectiva cobrança pelo abastecimento de água e/ou coleta de esgoto;

XVI. LIGAÇÃO: conexão do imóvel ao sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, com o respectivo cadastramento no sistema comercial da delegatária;

XVII. MEDIDOR DE VAZÃO: é um instrumento usado para medir a taxa de escoamento, linear ou não linear, da massa ou do volume de um líquido por unidade de tempo.

XVIII. QUADRO DO HIDRÔMETRO OU CAVALETE: parte no limite final do ramal predial de água projetada de forma a permitir a instalação do hidrômetro e outros equipamentos quando necessários à medição, sob responsabilidade da delegatária.

XIX. RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: canalização compreendida entre o colar de tomada ou peça de derivação até a última conexão do quadro do hidrômetro, sob responsabilidade da delegatária;

XX. RELIGAÇÃO DO ABASTECIMENTO: procedimento efetuado pela delegatária com o objetivo de restabelecer o abastecimento de água, cessado o fato que motivou a suspensão;

XXI. SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DOMICILIAR:

a) Sistema de Distribuição Direto: alimentação da edificação diretamente da rede pública;

b) Sistema de Distribuição Indireto: alimentação da edificação a partir de reservatório elevado domiciliar;

c) Sistema de Distribuição Misto: alimentação da edificação diretamente pela rede pública e também a partir de reservatório elevado domiciliar.

XXII. SISTEMA PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de instalações e equipamentos que têm por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água potável;

XXIII. SUPRESSÃO DO ABASTECIMENTO: cessação do abastecimento de água a um imóvel pela desconexão do ramal predial e consequente baixa do cadastro de imóveis ativos;

XXIV. SUSPENSÃO DO ABASTECIMENTO: interrupção temporária do abastecimento de água a um imóvel, mantido seu ramal predial;

XXV. TARIFA DE ÁGUA: valor cobrado pela prestação do serviço de abastecimento de água ao imóvel.

Art. 4.º. Para os fins deste Regulamento, adotam-se os seguintes termos e definições em relação ao esgotamento sanitário:

I. 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;

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

III. ESGOTO COLETADO: é o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial que é lançado nos coletores públicos, porém não é conduzido até uma estação de tratamento. O esgoto é somente afastado do imóvel conectado à rede, sendo lançado in natura no corpo receptor;

IV. ESGOTO DOMÉSTICO: é a descarga líquida decorrente da água utilizada em economias,

exceto industriais e hospitalares, para atividades de lavagem de louças e roupas, banho, descarga de vasos sanitários;

V. ESGOTO HOSPITALAR: descarga líquida decorrente de atividades hospitalares;

VI. ESGOTO 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;

VII. ESGOTO SANITÁRIO: é o efluente composto por esgoto doméstico, águas de infiltração na rede de esgotamento sanitário e efluentes admissíveis ao tratamento de esgoto doméstico, não contempladas águas pluviais e despejos que demandem tratamento diferenciado, tais como aqueles provenientes de atividades hospitalares, industriais e outras;

VIII. ESGOTO TRATADO: é o esgoto doméstico, hospitalar ou industrial que é lançado nos coletores públicos e conduzido até a estação de tratamento;

IX. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de canalizações, aparelhos, equipamentos e dispositivos, localizados internamente no imóvel, até a caixa de inspeção de calçada, sob responsabilidade do usuário;

X. LIGAÇÃO DE ESGOTO: conexão da economia ou do conjunto de economias atendidas por um único ramal predial de esgoto à rede pública de esgoto;

XI. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: canalização compreendida entre a caixa de inspeção de calçada e o coletor público, sob responsabilidade da delegatária;

XII. SISTEMA PÚBLICO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO: conjunto de obras, instalações e equipamentos, que tem por finalidade coletar, afastar, tratar e dar destino final adequado às águas residuais ou servidas;

XIII. TARIFA DE DISPONIBILIDADE: valor referente à disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário para IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO à rede de esgoto;

XIV. TARIFA DE ESGOTO: valor cobrado pela prestação do serviço de esgotamento sanitário em imóveis efetivamente conectados.

Art. 5.º. Para os fins deste Regulamento adotam-se os seguintes termos, siglas e definições gerais:

I. CADASTRO COMERCIAL: conjunto de registros atualizados, necessários à comercialização, ao faturamento e à cobrança dos serviços;

II. CATEGORIA DE USO: classificação da economia em função de sua ocupação ou sua finalidade;

III. CICLO DE FATURAMENTO: período compreendido entre a data de leitura do hidrômetro

ou determinação do consumo estimado e a data de vencimento da respectiva fatura de serviços;

IV. CICLO DE LEITURA: período compreendido entre duas leituras de hidrômetro ou estimativas consecutivas de consumo;

V. CONTRATO DE ADESÃO: instrumento contratual aprovado pela AGERGS, celebrado entre a delegatária e o usuário, com cláusulas vinculadas à legislação aplicável, cujo conteúdo deve ser aceito ou rejeitado de forma integral, não podendo ser modificado por quaisquer das partes;

VI. CONTRATO ESPECIAL DE FORNECIMENTO: instrumento contratual em que a delegatária e o responsável pela ligação ajustam as características técnicas e as condições comerciais do abastecimento de água e serviço de esgotamento sanitário;

VII. CREA: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;

VIII. DÍVIDA: valor em moeda corrente devido pelo usuário em decorrência dos serviços prestados e eventuais acréscimos e/ou sanções não quitados;

IX. ECONOMIA: imóvel cadastrado de uma única ocupação, ou subdivisão cadastrada de um imóvel, com ocupação independente dos demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação, dotado de instalação privativa ou comum, para uso dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

X. ESTRUTURA TARIFÁRIA: conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de acordo com a categoria de uso da ligação;

XI. EXPONENCIAL: índice matemático que compõe a fórmula de cálculo da tarifa de água e/ou esgoto, aplicável aos usuários CORSAN;

XII. FAIXA DE CONSUMO: intervalo de volume de consumo que é componente da estrutura tarifária;

XIII. FATURA DE SERVIÇOS: documento hábil para cobrança e pagamento dos serviços prestados ao usuário;

XIV. IMÓVEL DE USO SAZONAL: imóvel localizado em área de interesse turístico ou balneário, conforme relação de localidades disponibilizada no site da delegatária, utilizado esporadicamente, não se caracterizando como de uso permanente;

XV. IMÓVEL FACTÍVEL DE LIGAÇÃO: imóvel não conectado ao sistema público e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

XVI. IMÓVEL LIGADO: imóvel conectado ao sistema público e registrado no cadastro comercial da delegatária;

XVII. IMÓVEL POTENCIAL DE LIGAÇÃO: imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

- XXVIII. INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;
- XIX. MULTA: penalidade pecuniária imposta ao usuário do serviço pela inobservância dos dispositivos previstos neste Regulamento;
- XX. PEDIDO DE ABASTECIMENTO: ato voluntário do interessado que solicita à delegatária a prestação de serviço público de abastecimento água e/ou esgotamento sanitário, vinculando-se às condições legais e regulamentares dos respectivos contratos;
- XXI. PREÇO-BASE: valor do volume em metros cúbicos identificado com a categoria de uso, aplicável aos usuários dos serviços prestados pela CORSAN;
- XXII. SERVIÇO BÁSICO: valor cobrado por economia, oriundo da composição das despesas operacionais indiretas, relativas à disponibilidade e à prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, aplicável aos usuários dos serviços prestados pela CORSAN;
- XXIII. SERVIÇO ESPECIAL: serviço que, em função de suas características, é prestado mediante tarifas especiais, definidas de comum acordo entre a delegatária e o usuário;
- XXIV. SERVIÇO NORMAL: serviço prestado e cobrado de acordo com a estrutura tarifária da delegatária;
- XXV. TABELA DE RECEITAS DIRETAS DOS SERVIÇOS OU TABELA DE ESTRUTURA TARIFÁRIA: é homologada pela AGERGS e referente à prestação e disponibilização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- XXVI. TABELA DE RECEITAS INDIRETAS DOS SERVIÇOS: é homologada pela AGERGS e contém a relação de serviços, sanções e indenizações, dentre outros, cobráveis pela delegatária, exceto os referentes às receitas diretas, aplicável aos usuários dos serviços prestados pela CORSAN;
- XXVII. TABELA DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES: é homologada pela AGERGS e contém a relação de serviços, sanções e indenizações, dentre outros, cobráveis pela delegatária, exceto os referentes às receitas diretas, aplicável aos usuários dos serviços prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana;
- XXVIII. TABELA DE TARIFAS E DE INFRAÇÕES APLICÁVEIS- conjunto de tabelas, homologadas pela AGERGS, composta pelas tabelas de Receitas Diretas e de Receitas Indiretas para os usuários dos serviços prestados pela CORSAN e pelas tabelas de Estrutura Tarifária e de Serviços Complementares para os usuários dos serviços prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana.
- XXIX. TARIFA COMPOSTA MÍNIMA: estrutura tarifária definida pelo valor do serviço básico adicionado do valor relativo ao consumo presumido para a categoria, aplicável aos usuários

dos serviços prestados pela CORSAN;

XXX. TARIFA CONSUMO: estrutura tarifária definida pelo valor do serviço básico adicionado ao produto do consumo elevado a exponencial específico pelo preço-base do metro cúbico da categoria de uso, aplicável aos usuários dos serviços prestados pela CORSAN;

XXXI. TARIFA ESPECIAL: tarifa cobrada pela delegatária para fornecimento de água em caráter de exceção, autorizada pela Diretoria da delegatária e devidamente homologada pela AGERGS; XXXII. TARIFA MÉDIA: quociente entre a receita operacional direta do serviço e o volume faturado, referente à água e ao esgotamento sanitário;

XXXIII. USUÁRIO: pessoa física (titular) ou cônjuge (pessoa física com relação de união comprovada com o titular, mediante documentação prevista em lei), ou pessoa 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, sendo o responsável pelos respectivos débitos. Em se tratando de condomínio, este será o usuário responsável pelo pagamento do serviço;

XXXIV. USUÁRIO TEMPORÁRIO: pessoas física ou jurídica que, em caráter temporário, utiliza os serviços da delegatária, responsabilizando-se pelo respectivo pagamento;

XXXV. VOLUME EXCEDENTE: volume fornecido em determinado período de tempo, além do consumo mínimo presumido da categoria ou da demanda contratada;

XXXVI. VOLUME FATURADO: volume medido ou estimado para a categoria de uso;

XXXVII. VOLUME FATURADO UNITÁRIO: é o índice correspondente ao quociente entre o volume faturado total da unidade de saneamento e o número de economias a ela ligadas.

CAPÍTULO III

ENTIDADES RESPONSÁVEIS

Art. 6.º. As entidades responsáveis pelo serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário são, respectivamente:

I – MUNICÍPIO OU PODER CONCEDENTE: o Município 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 ou de programa;

II – ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

III – AGERGS: Autarquia Estadual a quem compete a regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela delegatária, nos termos do convênio de cooperação ou contrato de concessão;

IV – DELEGATÁRIA: a pessoa jurídica contratada pelo Município, titular dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mediante contrato de concessão ou contrato de programa para a prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

V – CREA: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.

TÍTULO II

DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 7.º. Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são prestados de acordo com as disposições deste Regulamento, amparados na Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e Lei Estadual nº 5.167, de 21 de dezembro de 1965, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 17.788, de 4 de fevereiro de 1966, Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Federal n.º 11.445, de 5 de janeiro de 2007, atualizada pela Lei Federal n.º 14.026, de 15 de julho de 2020, Lei Estadual n.º 10.931, de 7 de janeiro de 1997 e demais legislações aplicáveis.

Art. 8.º. 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 prestação dos serviços;
- 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.

Art. 9.º. O imóvel situado em logradouro dotado de rede pública de abastecimento de água potável e/ou de rede coletora de esgoto sanitário deverá ter suas instalações ligadas às respectivas redes, de acordo com os dispositivos contidos na Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, Lei Estadual nº 6.503, de 22 de dezembro de 1972, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 23.430, de 24 de outubro de 1974, Lei Estadual nº 11.520, de 3 de agosto de 2000, Decreto Estadual nº 42.047, de 26 de dezembro de 2002, Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, atualizada pela Lei Federal nº 14.026 de 20 de julho de 2020, nas normas da delegatária, bem como nas normas expedidas pela AGERGS.

Art. 10. 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 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO ATENDIMENTO

SEÇÃO I

DAS REDES PÚBLICAS DISTRIBUIDORAS E COLETORAS

Art. 11. Os componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente poderão ser implantados se os respectivos projetos forem executados ou aprovados pela delegatária; devendo, no segundo caso, a mesma fiscalizar a execução dos serviços.

Parágrafo único. Os projetos a que se refere o caput, inclusive quando elaborados de forma direta ou indireta pelo Poder Concedente, deverão ser submetidos à delegatária para

análise de conformidade técnica e aprovação previamente à sua execução, como condição indispensável para futura possibilidade de incorporação ao sistema operado pela delegatária.

Art. 12. Exceto quanto às redes tratadas no Capítulo III deste Título, será de inteira e exclusiva responsabilidade da delegatária 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.

Art. 13. Será também de inteira e exclusiva responsabilidade da delegatária 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, aplicável aos serviços prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana, ou nas Tabelas de Receitas Indiretas dos Serviços para os serviços prestados pela CORSAN.

Art. 14. Os coletores públicos implantados nas divisas laterais ou de fundos de terrenos somente serão assentados em áreas devidamente legalizadas e com averbação no Cartório de Registro de Imóveis.

Parágrafo único. Os custos de indenização e averbação decorrentes da passagem dos coletores públicos indicados no caput deste artigo serão arcados pela delegatária em obras de sua responsabilidade ou pelo loteador no caso de parcelamentos de solo.

Art. 15. À exceção dos casos de parcelamento de solo, as despesas com execução de obras para ampliação da rede de distribuição de água ou esgotamento sanitário serão custeadas pela delegatária.

§ 1º Para fins de viabilidade da implantação de novas ligações de água e/ou esgotamento sanitário, a execução das obras definidas no caput deste artigo, e/ou serviços e instalações de equipamentos poderão ser custeados pelo interessado, na forma da legislação e regulamentos aplicáveis.

§ 2º As obras, bem como os equipamentos instalados e custeados pelos interessados serão transferidos ao sistema, sem qualquer ônus à delegatária.

Art. 16. Compete privativamente à delegatária operar e executar reparos e modificações nas canalizações e instalações do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, ressalvado o disposto no art. 29.

Parágrafo único. Os serviços de manutenção preventiva, ampliação e modificação de suas obras e instalações serão realizados preferencialmente nos dias e horários de menor consumo.

Art. 17. As despesas decorrentes da execução de obras de ampliação ou remanejamento das redes em ocasiões anteriores às previstas no programa de obras da delegatária correrão por conta do interessado, conforme a regra prevista no art. 21 deste Regulamento, sendo tais remanejamentos ou ampliações incorporados aos sistemas públicos, independentemente de cessão.

Art. 18. 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

DO PARCELAMENTO DO SOLO

Art. 19. A delegatária deverá, de acordo com suas normas específicas, se manifestar sobre a viabilidade dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo nos municípios por ela servidos.

§ 1º Todo projeto de loteamento, esteja ou não prevista a construção imediata de edificações, deverá ser submetido, formalmente, por seu empreendedor à delegatária.

§ 2º O prazo para a delegatária informar as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo será de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo de recebimento do pedido por parte do interessado/loteador.

§ 3º O requerente deverá recolher a tarifa específica para análise técnica de interligação ao sistema público para que o serviço possa ser prestado de maneira adequada pela delegatária, em conformidade com a Tabela de Serviços Complementares, no caso dos serviços prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana, ou de acordo com as Tabelas de Receitas Indiretas dos Serviços nas localidades abrangidas pela CORSAN.

§ 4º A aprovação do projeto dos sistemas de água e esgoto terá validade de 36 (trinta e seis) 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. 20. Os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, para atender a qualquer tipo de parcelamento do solo, devem ser elaborados de acordo com as normas da delegatária.

§ 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 delegatária disponibilizado ao requerente.

§ 2º As obras executadas e os equipamentos previstos nos projetos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de que trata este artigo, bem como as áreas destinadas à sua implantação serão incorporados ao sistema operado pela delegatária, obedecido o disposto no art. 18-A da Lei Federal nº 11.445/2007, mediante termo de transferência, desde que construídos de acordo com os projetos aprovados pela delegatária, ressalvadas possíveis alterações impostas pela legislação aplicável vigente.

§ 3º O prazo para análise e aprovação dos projetos referentes às obras de extensão de rede de água ou esgoto sanitário, referidos no parágrafo anterior, é de 30 (trinta) dias, contados da entrega do projeto à delegatária em conformidade com as diretrizes técnicas de aprovação de projetos de parcelamento de solo.

Art. 21. Quando, por interesse da delegatária, 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 obedecido o disposto no art. 18-A da Lei Federal nº 11.445/2007.

§ 1º 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 delegatária.

§ 2º Para fins de aprovação, os projetos dos sistemas de abastecimento de água e de

esgotamento sanitário deverão obedecer às normas da ABNT e da delegatária, devendo o interessado apresentar o projeto urbanístico ou anteprojeto referendado pela Prefeitura Municipal, as respectivas Anotações de Responsabilidade Técnica junto ao CREA, bem como quaisquer outros elementos técnicos que venham a ser exigidos pela delegatária.

§ 3º Os projetos deverão ser entregues para análise e aprovação, acompanhados simultaneamente do licenciamento ambiental, com as exigências específicas para o parcelamento do solo.

§ 4º Os projetos não poderão ser alterados no decurso da execução das obras sem a prévia aprovação da delegatária.

§ 5º A aprovação dos projetos apresentados será feita mediante expedição de declaração da delegatária referente à adequação dos projetos aos seus requisitos técnicos.

§ 6º O requerente deverá recolher, quando previsto na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis, os valores correspondentes.

Art. 22. Aprovado o projeto dos sistemas de água e esgoto do loteamento pela delegatária, a construção das redes e instalações será também realizada pelo empreendedor, obrigando-se este a realizar a devida comunicação, com antecedência mínima de 15 (quinze) 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 Todo o material hidráulico, mecânico e elétrico poderá ser inspecionado antes da sua aplicação. Para tanto, o loteador deverá comunicar onde os materiais poderão ser inspecionados.

§ 4º A inspeção a que se refere o § 3º deste artigo deverá ser feita em até 10 (dez) dias, contados da data do protocolo da comunicação feita pelo loteador.

§ 5º Caso o loteador não comunique a delegatária 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.

§ 6º Durante a fiscalização das obras, o loteador terá a obrigação de atender integralmente e às suas expensas as solicitações realizadas pela delegatária, 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 delegatária.

§ 7º O empreendedor deverá, tão logo concluída a construção, requerer à delegatária o termo de início de operação e manutenção da infraestrutura para conexão do sistema à rede pública, cujo pedido deverá ser acompanhado dos respectivos cadastros e, quando for o caso, de eventuais documentos de complementação do licenciamento ambiental.

§ 8º 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.

§ 9º 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 § 8º deste artigo, mediante documento escrito, sobre os motivos da negativa e as providências a serem tomadas para emissão do respectivo termo.

Art. 23. A conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos da delegatária será executada após totalmente concluídas e aceitas as obras relativas aos projetos aprovados e, quando for o caso, efetivadas as respectivas transferências.

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

§ 2º No 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.

§ 3º 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 delegatária.

§ 4º Após a conexão dos sistemas do parcelamento do solo aos da delegatária, o proprietário fica responsável pela manutenção e conservação dos mesmos até a emissão do termo de recebimento definitivo e da respectiva transferência.

CAPÍTULO IV

DOS CONDOMÍNIOS

Art. 24. 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, atualizado pela Lei Federal nº 14.026 de 20 de julho de 2020.

§ 1º Quando se tratar de abastecimento de água e esgotamento sanitário centralizados, o hidrômetro será instalado na entrada do condomínio (testada do imóvel), 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 delegatária.

§ 2º Nos condomínios horizontais, quando o abastecimento de água for descentralizado, com ligação individual para cada imóvel, todos os hidrômetros também devem ser instalados na entrada (testada) do condomínio. Os procedimentos de aprovação e implantação serão feitos à semelhança dos parcelamentos do solo apenas para os elementos (rede e equipamentos) externos ao condomínio e que não sejam de uso exclusivo do mesmo.

§ 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 (testada) do condomínio, em local de fácil acesso, conforme determina a norma específica da delegatária.

CAPÍTULO V

DAS PISCINAS

Art. 25. 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 delegatária poderá suspender o fornecimento de água quando este comprometer o abastecimento.

Art. 26. Por necessidade técnica, a delegatária poderá exigir que o enchimento das piscinas seja feito em horário predeterminado.

Art. 27. O sistema de suprimento, através de recirculação de água da piscina, não poderá ter conexão com a rede pública de abastecimento.

Art. 28. As instalações de esgotamento da piscina não poderão ter conexão com a rede pública de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. A destinação da água proveniente do esgotamento de piscinas obedecerá legislação municipal que verse sobre o tema, podendo o usuário solicitar orientação sobre a destinação correta junto à delegatária.

CAPÍTULO VI

DOS HIDRANTES

Art. 29. Os hidrantes da rede distribuidora somente poderão ser operados pela delegatária para manutenção da rede ou dos próprios hidrantes, ou pelo Corpo de Bombeiros para combate a incêndio, sendo que a delegatária fornecerá àquela corporação todas as informações necessárias ao funcionamento desses equipamentos.

§ 1º Excluindo-se os casos previstos neste artigo, a utilização indevida do hidrante acarretará ao infrator a multa, quando prevista na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

§ 2º Poderão também operar os hidrantes os órgãos ou agentes formalmente autorizados pelo Corpo de Bombeiros ou na legislação pertinente.

Art. 30. Os hidrantes deverão constar nos projetos e ser distribuídos ao longo da rede, obedecendo a critérios adotados pela delegatária e de acordo com os equipamentos utilizados pelo Corpo de Bombeiros do Estado ou pelo órgão devidamente autorizado pela delegatária.

Art. 31. Em casos especiais e atendidos os critérios técnicos, poderão os usuários, às suas expensas, requerer à delegatária a instalação de hidrantes situados obrigatoriamente no passeio público.

Art. 32. Por solicitação do Corpo de Bombeiros do Estado ou órgão devidamente credenciado, a delegatária fornecerá a planta de localização dos hidrantes existentes e seu tipo.

Art. 33. A manutenção dos hidrantes será de responsabilidade da delegatária, cabendo ao Corpo de Bombeiros, aos órgãos ou agentes devidamente autorizados comunicar à prestadora do serviço público qualquer irregularidade por eles constatada.

Art. 34. O Corpo de Bombeiros, os órgãos ou agentes devidamente autorizados comunicarão à delegatária, 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.

CAPÍTULO VII

DOS IMÓVEIS

SEÇÃO I

DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 35. A instalação de água compreende:

- I - ramal predial de água;
- II - instalação predial de água.

Art. 36. A instalação de esgoto sanitário compreende:

- I - ramal predial de esgoto;
- II - instalação predial de esgoto.

Art. 37. 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 delegatária, que deverão ser disponibilizados aos usuários.

Art. 38. A execução e a conservação das instalações prediais de água e esgoto serão efetuadas pelo usuário, às suas expensas, podendo a delegatária inspecionar as instalações prediais de água e esgoto antes de efetuar a ligação dos respectivos serviços e, posteriormente, a qualquer tempo, quando julgar necessário vistoriá-las para verificar sua adequação ao disposto no presente Regulamento.

Art. 39. As instalações prediais de água deverão ser projetadas de modo que o abastecimento predial se realize através do sistema de distribuição direto, indireto ou misto.

Art. 40. A delegatária 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, cabendo ao interessado a definição quanto ao tipo de abastecimento do imóvel: direto quando a água provém diretamente da rede pública de abastecimento ou indireto no caso de existência de reservatório no imóvel.

§ 1º Os valores de pressão estática superiores à máxima e da pressão dinâmica inferiores à mínima poderão ser admitidos, desde que justificados técnica e economicamente.

§ 2º 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 delegatária durante 5 (cinco) anos.

Art. 41. Nos sistemas de esgoto do tipo separador absoluto, é vedada ao usuário a introdução de águas pluviais na instalação predial de esgoto, ficando o infrator sujeito à multa prevista na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

Parágrafo único. Havendo um sistema individual de tratamento (por exemplo, fossa séptica), este deverá ser desativado e a ligação deverá ser feita diretamente na caixa de inspeção de calçada.

Art. 42. Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas da delegatária.

§ 1º Para o tratamento referido no caput deste artigo, os respectivos projetos deverão ser aprovados pelo órgão ambiental competente e pela delegatária, quanto às condições de lançamento destes efluentes tratados.

§ 2º Sempre que necessário, a delegatária fiscalizará o ponto de lançamento para verificar o atendimento das condições preestabelecidas.

Art. 43. 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. 44. 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 delegatária proceder à vistoria da execução das referidas instalações.

Art. 45. Serão de responsabilidade do usuário as obras, instalações e operações necessárias ao esgotamento dos imóveis situados abaixo do nível da via pública e daqueles que não puderem ser esgotados diretamente pela rede da delegatária, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, conforme legislação em vigor.

§ 1º. O usuário poderá contratar com a delegatária a execução das obras e instalações necessárias ao esgotamento na situação descrita no caput deste artigo.

§ 2º. Nos imóveis classificados na categoria Residencial Social, as obras e instalações

necessárias ao esgotamento na situação descrita no caput deste artigo serão executadas com recursos obtidos da cobrança de disponibilidade, conforme resoluções específicas da AGERGS.

Art. 46. Os prazos estabelecidos e/ou pactuados para início e conclusão das obras a cargo da delegatária serão suspensos quando:

- I – o interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade;
- II – cumpridas todas as exigências legais, não for obtida licença, autorização ou aprovação de autoridade competente;
- III – não for conseguida a servidão de passagem ou a via de acesso necessária à execução dos trabalhos; e,
- IV – em casos fortuitos e/ou de força maior.

Parágrafo único. Os prazos continuarão a fluir logo depois de superado o impedimento.

SEÇÃO II

DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 47. Os ramais prediais de água e ramais prediais de esgoto são partes integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e serão executados pela delegatária ou por terceiros, com autorização expressa da delegatária, de acordo com as normas técnicas aplicáveis.

§ 1º Nos ramais prediais de água, a responsabilidade da delegatária limita-se à última conexão do quadro do hidrômetro com a instalação predial de água do imóvel.

§ 2º Nos ramais prediais de esgoto, a responsabilidade da delegatária limita-se à última conexão da caixa de inspeção da calçada com a instalação predial de esgoto do imóvel.

§ 3º É de responsabilidade do usuário qualquer anormalidade que ocorra nas instalações prediais após os pontos mencionados nos §§ 1º e 2º; cabendo, contudo, à delegatária orientar e esclarecer o usuário quanto aos procedimentos necessários para corrigir problemas nas instalações prediais.

§ 4º A instalação predial de esgoto será executada pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real, sendo a sua conexão ao sistema público executada ou fiscalizada pela delegatária. § 5º Quando o ramal predial de água ou o ramal predial de esgoto for executado com material adquirido pelo usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, a instalação deverá, no ato da ligação, ser incorporada ao sistema operado pela delegatária.

Art. 48. O ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto deverão ser dimensionados de modo a garantir o atendimento satisfatório ao imóvel.

Art. 49. Não é permitida qualquer intervenção no ramal predial de água, inclusive no quadro do hidrômetro, ficando o infrator sujeito à penalidade de multa, conforme tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

Art. 50. É vedada a intervenção do usuário no ramal predial de esgoto, estando o infrator sujeito à penalidade de multa, conforme tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

Art. 51. A ligação cuja instalação predial necessitar passagem da canalização através de imóveis de terceiros somente será atendida pela delegatária mediante apresentação, por parte do interessado, da autorização do proprietário do imóvel ou titular de outro direito real sobre o imóvel com reconhecimento de firma em cartório.

Art. 52. A modificação ou substituição do ramal predial de água ou do ramal predial de esgoto a pedido do usuário será por ele custeada, salvo nos casos previstos no parágrafo único deste artigo.

Parágrafo único. Quando houver necessidade de renovação parcial ou total do ramal predial de água e/ou ramal predial de esgoto, por motivos técnicos ou de deterioração, a despesa correspondente será custeada pela delegatária.

Art. 53. O abastecimento predial será feito por meio de um só ramal, derivado da rede de abastecimento de água existente na testada do imóvel, mesmo abrangendo economias de categorias de uso distintas.

§ 1º Por solicitação do usuário proprietário ou titular de outro direito real sobre o imóvel, existindo condições técnicas definidas em norma específica da delegatária, poderá o abastecimento ser feito por mais de um ramal predial, para um mesmo prédio, ou para mais de um prédio situado em um mesmo lote, desde que esses ramais abasteçam economias distintas e não estejam interligadas.

§ 2º As ligações decorrentes de interligações posteriores não autorizadas pela delegatária poderão acarretar a suspensão do abastecimento de água e a aplicação de multa ao usuário, conforme tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

Art. 54. A cada imóvel corresponderá um único ramal predial de esgoto ligado à rede pública existente.

Parágrafo único. No caso de haver duas ou mais edificações construídas no mesmo terreno,

estas poderão ser esgotadas pelo mesmo ramal predial de esgoto.

SEÇÃO III

DOS RESERVATÓRIOS

Art. 55. Por motivo de ordem técnica, a delegatária científicará 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, devendo o mesmo 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 delegatária de fornecer água nos limites de pressão estabelecidos neste Regulamento.

TÍTULO III

DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

DO FATURAMENTO E COBRANÇA DO SERVIÇO

CAPÍTULO I

DA CLASSIFICAÇÃO DAS ECONOMIAS

Art. 56. O serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário prestado pela delegatária será remunerado pela tarifa, de acordo com a estrutura tarifária constante da respectiva tabela homologada pela AGERGS.

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. 57. 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 nas “categorias de uso” de acordo com os critérios apresentados nos ANEXOS I e II deste Regulamento.

CAPÍTULO II

DO CADASTRO

Art. 58. A delegatária deverá organizar e manter atualizado e informatizado cadastro de ligações.

Parágrafo único. 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. 59. As economias integrantes de imóveis ligados serão cadastradas individualmente, de acordo com sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 60. Constarão do cadastro, obrigatoriamente, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

a) nome completo;

b) número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física – CPF e número e órgão expedidor da Carteira de Identidade ou, na ausência desta, de outro documento de identificação oficial, para pessoas físicas;

c) número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, para pessoas jurídicas.

II - endereço da ligação, incluindo o nome do município;

III – identificação das categorias de uso da ligação;

IV - data de início do fornecimento;

V - informações relativas aos sistemas de medição;

VI - históricos de leitura e de faturamento referentes às últimas 60 (sessenta) competências consecutivas e completas, arquivados em meio magnético;

VII – identificação dos imóveis nos quais são prestados serviços públicos essenciais à população listados no § 1º do art. 114.

Parágrafo único. A delegatária deverá disponibilizar, no mínimo, os 12 (doze) últimos históricos referidos no inciso VI deste artigo para consulta em tempo real.

Art. 61. Sempre que ocorrer qualquer mudança de categoria de uso e/ou número de economias de um imóvel, o cadastro deverá incorporar, de imediato, a correspondente alteração da característica desse imóvel.

Parágrafo único. O cancelamento de economias somente será efetuado mediante requerimento do interessado ou de ofício, não retroagindo a faturamentos anteriores e respeitadas as disposições do art. 60 do presente Regulamento.

Art. 62. Os imóveis factíveis de ligação serão cadastrados, exclusivamente para fins estatísticos, imediatamente após a entrada em operação das redes de água e/ou esgoto de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 63. Os imóveis potenciais de ligação serão cadastrados, exclusivamente para fins

estatísticos, de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

CAPÍTULO III

DAS LIGAÇÕES

SEÇÃO I

DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 64. As ligações de água e/ou esgotamento sanitário serão autorizadas e executadas após vistoria inicial a partir da solicitação dos requerentes.

§ 1º Cabe à delegatária informar, mediante notificação específica emitida em até 07 (sete) dias, a viabilidade técnica da ligação.

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

§ 3º Nos casos de viabilidade técnica, a delegatária cientificará o requerente quanto à obrigatoriedade de:

I - apresentação de CPF e documento de identidade para pessoa física, CNPJ e contrato social para pessoa jurídica, devidamente registrado na Junta Comercial, e documentação comprobatória da posse, da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel;

II – apresentação de Autorização da Prefeitura Municipal para a abertura de vala com a numeração do imóvel e identificação do autorizado, bem como declaração de que não se trata de parcelamento de solo;

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

IV – observância, nas instalações hidrossanitárias do imóvel, das normas específicas e das normas expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;

V – instalação pelo interessado, quando exigido pela delegatária, 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;

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

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

§ 4º O requerente deverá apresentar a documentação solicitada pela delegatária no prazo de 90 (trinta) dias, podendo esse prazo ser dilatado por deliberação da delegatária.

§ 5º O prazo de efetivação da conexão à rede de distribuição de água e/ou a rede de esgotamento sanitário será de 10 (dez) dias a contar da apresentação da documentação exigida.

§ 6º As instalações que não estiverem dentro dos padrões exigidos serão notificadas pela delegatária, 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.

§ 7º Nos casos em que a ligação de água ou esgoto não for efetivada por problemas técnicos de responsabilidade da delegatária, o valor recolhido será integralmente devolvido ao requerente.

§ 8º Nos casos em que as instalações estiverem fora do padrão e o requerente não efetuar as adequações no prazo estabelecido no §6º do presente artigo, a Ordem de Serviço será cancelada, não cabendo restituição do valor recolhido.

§ 9º A regularização efetuada após o prazo estabelecido pela delegatária ensejará a abertura de nova ordem de serviço e o pagamento do valor correspondente à vistoria.

§ 10 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.

§ 11 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. 65. 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 delegatária.

§ 1º Cabe à delegatária 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. 66. A execução das ligações de água e de esgoto será feita gratuitamente pela delegatária 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. 67. As ligações somente serão efetuadas mediante identificação do endereço do imóvel, sem prejuízo das exigências adicionais previstas neste Regulamento.

Art. 68. Qualquer interessado poderá solicitar gratuitamente à delegatária 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 delegatária terá o prazo de até 5 (cinco) dias para sua disponibilização.

Art. 69. 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. 70. 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 delegatária.

Art. 71. 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 às Normas Técnicas Brasileiras.

Art. 72. As ligações de água e esgoto somente poderão ser modificadas, no todo ou em parte, por iniciativa da delegatária 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 delegatária para aprovação final.

Art. 73. Caberá à delegatária 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. 74. Em se tratando de terrenos cedidos por entes ou órgãos públicos federais, estaduais ou municipais, as ligações serão feitas em nome do requerente, que na condição de

ocupante dos mesmos, além de se identificar, deverá apresentar documentação fornecida pela autoridade competente, comprovando a respectiva cedência e autorização para ligação.

Art. 75. Quando o requerente da ligação não dispuser, no momento do pedido, da documentação comprobatória da propriedade ou outro direito real sobre o imóvel, ou da posse, a ligação se efetivará mediante apresentação do Termo de Posse Contínua e Pacífica.

Parágrafo único. Caso o usuário apresente o Termo de Posse Contínua e Pacífica, aplicar-se-ão os arts. 47, §§ 4º e 5º, e 53, § 1º, deste Regulamento, quando couber.

Art. 76. A delegatária poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais ou contratação de fornecimentos especiais, solicitados por quem tenha quaisquer débitos no mesmo ou em outro local de sua área de abrangência, à quitação ou ao parcelamento dos referidos débitos.

Parágrafo único. A delegatária não poderá condicionar a religação ao pagamento de débito que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ou não autorizado pelo usuário, no mesmo ou em outro local de sua área de abrangência, exceto nos casos de sucessão comercial.

Art. 77. A delegatária deverá comunicar, por ocasião da efetivação do pedido de fornecimento ou sempre que solicitado, as 6 (seis) opções disponíveis para vencimento da fatura ou mudança de categoria de uso e prestar as informações necessárias e adequadas a cada caso, cabendo ao usuário formular sua opção.

Parágrafo único. A delegatária poderá promover as alterações da categoria de uso mediante notificação ao usuário.

Art. 78. As ligações de água, ou água e esgoto aos condomínios somente serão efetuadas mediante apresentação de convenção de condomínio devidamente registrada.

Parágrafo único. Em se tratando de edifícios pertencentes a um só usuário proprietário, a ligação será realizada em seu nome.

Art. 79. Atendidas as disposições dos artigos anteriores, os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão conectados.

Art. 80. A delegatária tomará a seu total e exclusivo encargo a execução das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros, medidos

desde o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro, em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite da testada do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas e em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais.

§ 1º Caso a distância seja maior, a delegatária poderá cobrar do usuário parte dos custos decorrentes da extensão adicional de ramal e/ou de obra na rede pública, adotando critérios de cálculo homologados pela AGERGS.

§ 2º As instalações resultantes das obras referidas no § 1º deste artigo passarão a integrar a rede pública, sem qualquer ressarcimento, devendo ser efetuado o devido registro patrimonial.

§ 3º Nos casos de condomínios, a delegatária fornecerá água em uma única ligação com um único ponto de entrega ou conforme definido em norma específica elaborada por ela, independente da medição das economias serem individualizadas e coletará o esgoto em uma única ligação ou conforme definido em norma específica também elaborada por ela, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores.

§ 4º Para a individualização das ligações de condomínios, as adequações das instalações internas são de responsabilidade do usuário, atendendo aos requisitos técnicos da delegatária.

§ 5º 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.

§ 6º A delegatária poderá executar as ligações definitivas de esgotos através de autorização de passagem ou nas passagens de servidão, de acordo com os termos do art. 45.

§ 7º Em situações específicas, mediante celebração de contrato próprio com o usuário, a delegatária poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

§ 8º A delegatária 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.

Art. 81. As ligações destinadas a atender a imóveis onde são desenvolvidas atividades de natureza industrial ficarão subordinadas à disponibilidade do sistema de abastecimento de água e à capacidade do sistema de esgotamento sanitário, obedecidas às disposições do art.

42 e seus parágrafos.

Parágrafo único. As ligações de que trata este artigo, dependendo das características das atividades desenvolvidas no imóvel, deverão ser executadas através de ramais exclusivos e de acordo com as normas aplicáveis.

SEÇÃO II

DAS LIGAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO

Art. 82. A delegatária poderá considerar como fornecimento provisório o que se destinar ao atendimento de eventos temporários, tais como: feiras, circos, parques de diversões, exposições, eventos e similares, e obras públicas cuja atividade posterior não necessitar o uso dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, estando o atendimento condicionado à disponibilidade dos serviços.

§ 1º Correrão por conta do usuário temporário as despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter provisório, bem como as relativas aos respectivos serviços de ligação e desligamento, sendo exigido o pagamento antecipado desses serviços e do consumo de água e/ou de esgotamento sanitário estimado, pelo período em que durar o evento a título de garantia.

§ 2º O uso dessas ligações será concedido para um prazo mínimo de 1 (um) mês, podendo ser prorrogado por iguais períodos, a requerimento dos usuários temporários, sendo o faturamento e a cobrança pela prestação de serviços definidos em norma específica da delegatária.

§ 3º Todas as ligações de uso temporário deverão ser hidrometradas.

§ 4º O faturamento do abastecimento de água será mensal.

Art. 83. O pedido de ligação temporária deverá ser formulado com antecedência mínima de 10 (dez) dias e exigir-se-á do interessado a apresentação de alvará expedido pelo Município.

Art. 84. 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.

SEÇÃO III

DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS

Art. 85. O contrato de adesão dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, destinado a regular as relações entre a delegatária e o responsável pela ligação, deverá ser entregue no máximo até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 1º As ligações de água e esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do usuário, assim entendido o proprietário, o titular de outro direito real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título.

§ 2º Quando houver alteração de titularidade do imóvel, as instalações de água e/ou de esgoto deverão ser inspecionadas pela delegatária, que manterá os registros em arquivo.

Art. 86. O encerramento da relação contratual entre a delegatária e o usuário do serviço será efetuado nas seguintes hipóteses:

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

II - por ação da delegatária, após 90 (noventa) dias da suspensão do fornecimento, nos casos previstos no art. 109.

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

§ 2º A delegatária 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 e consequente desocupação do imóvel, como no caso de resolução do contrato de locação.

CAPÍTULO IV

DA APURAÇÃO DO CONSUMO, DO FATURAMENTO E DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

SEÇÃO I

DOS MEDIDORES

Art. 87. A delegatária deverá instalar equipamentos de medição nas ligações, dimensionados pela delegatária de acordo com as características previstas para o consumo do usuário, exceto quando a instalação destes não puder ser feita em razão de problemas

técnicos intransponíveis devidamente justificados.

Art. 88. O hidrômetro e demais equipamentos de medição são propriedade da delegatária, sendo fornecidos e instalados devidamente lacrados pela mesma ou órgão metrológico oficial, às suas expensas, exceto quando previsto em normas específicas.

§ 1º Fica a critério da delegatária a definição dos hidrômetros e dos demais equipamentos de medição consoante as condições de operação e instalação em local de fácil acesso, bem como sua substituição, quando considerada conveniente ou necessária, observados os critérios estabelecidos na legislação metrológica aplicáveis a cada equipamento e em normas específicas da delegatária.

§ 2º A guarda do hidrômetro será de responsabilidade do usuário, quando instalado no imóvel atendido, cabendo-lhe, quando previsto na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis, o recolhimento de tarifa de instalação de novo hidrômetro no caso de dano físico ou de violação do equipamento original que exija substituição.

§ 3º A manutenção ou substituição dos hidrômetros cujos defeitos decorram do desgaste natural de seus mecanismos será executada sem qualquer ônus para o usuário.

§ 4º A verificação periódica do hidrômetro deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

§ 5º Somente servidores da delegatária ou pessoas devidamente autorizadas poderão instalar, reparar, substituir ou remover hidrômetros, sendo absolutamente vedada a intervenção do usuário.

§ 6º A substituição de equipamentos de medição deverá ser informada, por meio de comunicado específico, no endereço da ligação ou no alternativo, por ocasião da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 7º Os lacres instalados nos hidrômetros e caixas somente poderão ser rompidos por representantes da delegatária.

§ 8º Constatado o rompimento ou violação de lacres, não sendo constatada ausência ou redução no faturamento, o usuário estará sujeito ao pagamento de tarifa de troca dos lacres, quando prevista na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

§ 9º Sendo constatada a ausência ou redução no faturamento, o usuário estará sujeito, além do pagamento de multa prevista na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis, à recuperação do volume consumido, segundo o disposto no art. 106.

Art. 89. O usuário deverá assegurar o livre acesso dos agentes comerciais credenciados pela delegatária ao local em que o hidrômetro se encontra instalado, para fins de verificação.

Art. 90. O usuário poderá exigir a verificação do hidrômetro, a qualquer tempo, comprometendo-se a acompanhar o processo de retirada do medidor.

§ 1º As verificações poderão ser realizadas também por requisição das autoridades competentes ou por necessidade da delegatária.

§ 2º A delegatária 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.

§ 3º A delegatária deverá encaminhar ao usuário uma via do laudo técnico da verificação, informando as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final.

§ 4º 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.

§ 5º No caso de o hidrômetro não apresentar defeitos, segundo os padrões acima estabelecidos, arcará o usuário com as despesas de substituição do hidrômetro e verificação do aparelho retirado, conforme tabela vigente.

§ 6º Identificada a deficiência do hidrômetro por motivo não atribuível ao usuário, a delegatária providenciará a revisão de faturamento em favor do usuário, segundo os critérios estabelecidos no art. 106, providenciando a devolução dos valores pagos a maior ou a devolução na(s) fatura(s) subsequente(s), observado o disposto no § 1º do art. 107 deste Regulamento.

§ 7º A revisão do faturamento de que trata o parágrafo anterior será limitada à data de instalação do hidrômetro substituto.

§ 8º É vedado à delegatária parcelar o saldo devido ao usuário na situação descrita no § 6º, exceto se o montante a devolver exceder o valor da fatura subsequente, respeitado o valor mínimo para emissão da fatura.

§ 9º As aferições de hidrômetro serão executadas pelo departamento competente da delegatária, em banca devidamente certificada pelo INMETRO, ou por outra entidade acreditada por esse Instituto, facultado o acompanhamento pelo usuário.

§ 10 A delegatária deverá comunicar ao usuário, por escrito, prioritariamente no endereço do imóvel ou por meio digital disponível ajustado entre o usuário e a delegatária, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da verificação do hidrômetro.

Art. 91. A instalação de medidor de vazão de esgoto poderá ser feita pelo usuário e às suas

expensas, de acordo com projeto previamente aprovado pela delegatária 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.

SEÇÃO II

DA MEDIÇÃO, DO FATURAMENTO E DA RECUPERAÇÃO DE CONSUMO

Art. 92. A delegatária deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como de eventual suspensão do fornecimento.

Parágrafo único. Qualquer modificação das datas do calendário deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito.

Art. 93. A delegatária efetuará as leituras de forma manual, remota ou no formato de autoleitura, desprezadas as frações de metro cúbico, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 36 (trinta e seis) dias, de acordo com o calendário respectivo.

§ 1º A fração do faturamento correspondente ao serviço básico, quando houver, não será computada na primeira fatura de serviços, cujo período de faturamento seja inferior a 10 (dez) 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) e, no máximo, 47 (quarenta e sete) dias, devendo a modificação ser comunicada aos usuários, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 3º No caso de suspensão dos serviços a pedido do usuário serão apurados os débitos existentes e procedida a leitura do consumo no prazo máximo de 5 (cinco) dias, os quais servirão para a emissão da fatura final, nos termos do § 2º do Art. 86.

§ 4º Os débitos referidos no § 3º deste artigo não abrangem os que são objeto de discussão administrativa ou judicial, bem como os oriundos dos Termos de Parcelamento de Dívida referidos no art. 148 deste Regulamento.

Art. 94. O imóvel que for constituído por economias enquadradas em categorias de uso distintas e possuir um único hidrômetro terá seu consumo medido rateado, proporcionalmente, pela quantidade das economias cadastradas no respectivo imóvel.

Art. 95. A delegatária poderá realizar a leitura em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos para imóveis localizados em áreas rurais, desde que haja a concordância prévia do usuário.

Parágrafo único. A delegatária deverá realizar a leitura no terceiro ciclo, efetuando os ajustes de faturamento a crédito e/ou a débito do usuário, comparativamente com as faturas mensais emitidas.

Art. 96. Tratando-se de imóvel de uso sazonal e nos casos de impossibilidade de leitura, a delegatária deverá efetuar o faturamento determinando o consumo de água com base no disposto no art. 100.

§ 1º Nos imóveis de uso sazonal não será interrompido o faturamento cujo fornecimento tiver sido suspenso em virtude da aplicação do art. 109 deste Regulamento.

§ 2º Para os imóveis de uso sazonal, quando houver cobrança de valor correspondente ao serviço básico, esse continuará sendo faturado por até 12 (doze) meses.

Art. 97. Em caso de retirada do hidrômetro, por período de até 30 (trinta) dias, para fins de verificação ou por motivo de deficiência atribuível à delegatária, o faturamento relativo a esse período será efetuado com base no disposto no art. 100.

Parágrafo único. Nos casos em que a ligação permanecer por mais de 30 (trinta) dias sem o equipamento de medição, por qualquer motivo de responsabilidade exclusiva da delegatária, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto no inciso II do art. 125.

Art. 98. Ocorrendo impossibilidade de leitura do hidrômetro, em decorrência de anormalidade no medidor, impedimento de acesso a ele ou outras contingências impeditivas, o valor faturável de consumo de água e/ou esgotamento sanitário será determinado conforme disposto no art. 100.

§ 1º Este procedimento somente poderá ser aplicado por até 3 (três) ciclos consecutivos e completos de leitura, devendo a delegatária comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso aos equipamentos de medição, quando couber.

§ 2º O acerto de faturamento, referente ao período em que a leitura não foi efetuada, deverá ser realizado até o terceiro ciclo consecutivo de leitura.

§ 3º Após o quarto ciclo de leitura consecutivo e enquanto perdurar a anormalidade no medidor não atribuível ao usuário, o faturamento deverá ser efetuado conforme disposto no inciso II do art. 125, sem possibilidade de futura compensação quando se verificar diferença positiva entre o valor medido e o faturado.

§ 4º A partir do quarto ciclo de leitura consecutivo e enquanto perdurar o impedimento de acesso ao hidrômetro atribuído ao usuário, o faturamento deverá ser efetuado nos termos do art. 100.

Art. 99. Comprovada a deficiência no hidrômetro e na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis por meio de avaliação técnica, a delegatária aplicará o disposto no art. 100.

§ 1º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base o volume medido no primeiro ciclo de leitura posterior à instalação do novo hidrômetro.

§ 2º Salvo discussão administrativa ou judicial, o período máximo, para fins de faturamento, não poderá ultrapassar a 1 (um) ciclo de leitura, incluída a data da constatação de irregularidade, se for o caso.

Art. 100. Nos ciclos de leitura em que a delegatária não efetuar a medição, excluída a hipótese prevista no art. 87, será emitida fatura, utilizando os seguintes critérios:

- I - pela média dos últimos 6 (seis) consumos faturados;
- II - em caso de ligação nova ou que não disponha de medição em 6 (seis) ciclos de leitura, excepcionalmente, será utilizada a média dos registros de consumo faturado disponíveis, vedada a utilização de consumos de usuário(s) anterior(es).

SEÇÃO III

DA APURAÇÃO DE IRREGULARIDADE E DA REVISÃO DO FATURAMENTO

Art. 101. Havendo indício de procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, a delegatária emitirá “AUTO DE CONSTATAÇÃO”, 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 Auto;
- VII - data e hora da lavratura do Auto;

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

IX – campo próprio para requerimento de avaliação técnica pelo usuário e a informação de que caberá a ele o pagamento do custo correspondente a uma verificação de hidrômetro, conforme tabela de tarifas e de infrações aplicáveis, em caso de confirmação da irregularidade.

§ 1º A efetiva constatação será realizada em vistoria da ligação por equipe própria da delegatária, consubstanciada por evidências como fotografias de boa nitidez e outros recursos visuais tomados no momento da vistoria, com indicação da respectiva data, identificação do imóvel, da irregularidade descrita no AUTO DE CONSTATAÇÃO, e, salvo impedimento justificado, da numeração do hidrômetro.

§ 2º O AUTO DE CONSTATAÇÃO será emitido pela delegatária na data da efetiva constatação, sob pena de inviabilizar o direito de cobrança decorrente da irregularidade.

§ 3º Será entregue ao usuário, no ato de sua lavratura, uma via do Auto de Constatação de Irregularidade.

§ 4º Em caso de ausência do usuário ou recusa no recebimento ou assinatura do AUTO DE CONSTATAÇÃO, o fato será certificado pelo preposto da delegatária na frente do documento, que será remetido por via postal ao usuário com aviso de recebimento no prazo de até 15 (quinze) dias, juntamente com o comunicado de que trata o art. 102.

§ 5º Caso o usuário opte pela realização de avaliação técnica, a delegatária deverá comunicar-lhe, por escrito, mediante comprovação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, a data, o local e a hora da realização da avaliação técnica de modo a facultar seu acompanhamento.

§ 6º Se a irregularidade for comprovada, o usuário pagará o custo da avaliação técnica, equivalente ao custo de uma verificação de hidrômetro, conforme tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

Art. 102. Constatada a irregularidade, a delegatária 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 delegatária remeterá ao usuário a cópia do AUTO DE CONSTATAÇÃO 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 delegatária utilizará recursos visuais referidos no § 1º do art. 101, deste Regulamento.

Art. 103. 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 testemunha sem vínculo com a delegatária, que será devidamente identificada e assinará 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 avaliação técnica.

§ 2º Na ausência do usuário ou de representante e na impossibilidade de coleta das assinaturas de testemunhas, a delegatária 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. 104. Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá apresentar defesa por escrito junto à delegatária, no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data do recebimento da notificação de irregularidade de que trata o art. 102 deste Regulamento, a qual suspenderá a cobrança e a inscrição nos cadastros de proteção ao crédito até a decisão final.

§ 1º A delegatária 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 delegatária somente poderão ser cobrados após a decisão administrativa definitiva.

Art. 105. A aplicação de multa pela delegatária em conformidade com a tabela de tarifas e de infrações aplicáveis 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. 106. 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 6 (seis) maiores consumos faturados de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

II – determinação dos consumos de água 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 delegatária a identificação do período de duração e, conseqüentemente, a apuração das diferenças não faturadas pela delegatária, não será efetuada a cobrança retroativa dos valores referentes aos serviços utilizados.

Art. 107. Caso a delegatária 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 delegatária 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. 205 do Código Civil.

§ 1º 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.

§ 2º 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.

Art. 108. 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 delegatária, a teor do que dispõe o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO V

DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS, DA SUPRESSÃO DO FORNECIMENTO E DA RELIGAÇÃO

Art. 109. Cabe à delegatária 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 – interdição da obra ou imóvel;
- II – paralisação de construção;
- III – não atendimento às medidas de contingência e de emergência;
- IV – falta ou atraso de pagamento de qualquer das seguintes obrigações:
 - a) fatura relativa à prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
 - b) encargos e serviços vinculados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário,

prestados mediante autorização do usuário;

c) serviços diversos ou complementares cobráveis estabelecidos no art. 145;

d) sanções, indenizações, revisão de faturamento e parcelas não pagas de parcelamento.

V – impedimento do livre acesso ao quadro, ou às instalações de equipamentos de medição da delegatária, após notificação;

VI – irregularidades nas instalações prediais que possam afetar a eficiência dos serviços da delegatária;

VII – derivação do ramal predial antes do quadro;

VIII - derivação ou ligação interna de água e/ou da canalização do esgoto para outro prédio e/ou economia;

IX - emprego de bombas de sucção diretamente ligadas a hidrômetros, ramais ou distribuidores, salvo exceções estabelecidas em norma específica da delegatária;

X - interconexões perigosas suscetíveis de contaminarem os distribuidores públicos e causarem danos à saúde de terceiros;

XI – necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;

XII – negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;

XIII – manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário;

XIV- intervenção indevida no ramal predial de água e/ou ramal coletor de esgoto;

XV - situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;

§ 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 XIII a XVII do caput deste artigo, 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 delegatária para autorizar a suspensão do fornecimento de água.

§ 5º No caso previsto no inciso II, a suspensão será concedida a pedido do usuário, mediante quitação de todos os débitos.

§ 6º No caso previsto no inciso IV, o usuário terá prévio conhecimento da possibilidade de suspensão mediante notificação de débito ou outro documento específico, sendo a suspensão realizada em no máximo até 90 (noventa) dias do prazo estipulado na notificação.

§ 7º Em casos de eventual cobrança administrativa, o prazo do § 2º deste artigo passará a ser contado a partir da decisão administrativa final e, nos processos judiciais, a partir do trânsito em julgado da respectiva decisão.

§ 8º No caso do inciso V deste artigo, a suspensão será realizada após notificação do usuário e a constatação da impossibilidade de leitura do hidrômetro por 2 (dois) ciclos de leituras consecutivos.

§ 9º Nos casos previstos nos incisos VII, VIII, IX, X e XII deste artigo, além da suspensão do fornecimento, será aplicada multa ao usuário de acordo com a tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

§ 10 No caso previsto no inciso XI deste artigo, a suspensão a pedido expresso do usuário, dependerá da quitação do pagamento das tarifas, de vistoria realizada pela delegatária para comprovação da desocupação do imóvel, da inexistência de fonte alternativa de abastecimento e do pagamento dos custos de suspensão, além de declaração firmada pelo usuário do imóvel quanto ao prazo máximo da suspensão.

§ 11 Na hipótese prevista no inciso XI deste artigo, o prazo de suspensão será de, no máximo, 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período e a pedido do usuário, mediante o pagamento de nova vistoria do imóvel e inexistência de débitos.

§ 12 Será de responsabilidade do usuário o pagamento das despesas com o restabelecimento do abastecimento ou a religação do ramal predial.

§ 13 A comunicação deverá ser por escrito, específica e de acordo com a antecedência mínima a seguir fixada:

I – 3 (três) dias para os casos previstos nos incisos I, III, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII;

II – 15 (quinze) dias para os casos previstos no inciso II;

III - 30 (trinta) dias para os casos previstos no inciso IV.

Art. 110. 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 delegatária poderá propor planos de racionamento, que deverão ser submetidos à aprovação da AGERGS, no intuito de reduzir as possíveis consequências.

Art. 111. Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, a delegatária 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 tarifas e de infrações aplicáveis.

Parágrafo único. No caso de suspensão ou supressão indevida do abastecimento por responsabilidade exclusiva da delegatária, sem justificativa plausível, a mesma deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de água da categoria a que pertence a economia, acrescida, quando couber, de compensação financeira prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Art. 112. Ao efetuar a suspensão do abastecimento, a delegatária deverá entregar, no imóvel, aviso discriminando o motivo gerador e, quando pertinente, as informações referentes a cada uma das faturas que caracterizam a inadimplência.

Art. 113. É vedada a suspensão da prestação de serviço 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.

Art. 114. A suspensão do abastecimento 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 60 (sessenta) dias, à autoridade responsável.

§1º Considera-se como serviço público essencial, entre outros:

I - unidade hospitalar;

II – creches e escolas de ensino fundamental e médio;

III - unidade operacional do serviço público de tratamento de lixo.

IV – demais estabelecimentos de saúde e instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas, conforme § 3º do art. 40 da Lei 11.445/2007.

§2º Aplica-se o prazo de 40 (quarenta) dias para suspensão do abastecimento por falta de pagamento a usuário na condição de residencial subsidiada, enquadrado como baixa renda, a que alude o § 3º do art. 40 da Lei 11.445/2007.

Art. 115. O serviço de abastecimento de água suspenso por qualquer um dos motivos previstos no art. 109 deste Regulamento será restabelecido, observadas as condições técnicas e operacionais, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da data de regularização da situação que originou a suspensão, bem como a quitação das faturas

vencidas.

§ 1º Não sendo possível o atendimento no prazo e condições estabelecidos, a delegatária ficará impedida de efetuar a cobrança pela religação.

§ 2º 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.

§ 3º 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 delegatária a inscrição do usuário devedor nas instituições de proteção ao crédito.

Art. 116. Fica facultado à delegatária implantar o procedimento de religação de urgência em até 4 (quatro) horas entre o pedido e o atendimento, o qual obriga a delegatária, cumulativamente, a

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. 117. 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. 118. 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 executado, 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, com o arquivamento do processo administrativo interno nesse período.

CAPÍTULO VI

DO PAGAMENTO

SEÇÃO I

DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS

Art. 119. As faturas mensais correspondentes ao serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário compreendem:

I – o valor do serviço básico, quando houver, multiplicado pelo número de economias, mesmo havendo apenas um hidrômetro;

II - valor do consumo medido de água ou valor do consumo de água estimado para a categoria de uso;

III - valor relativo ao serviço de esgotamento sanitário;

IV - valores de serviços diversos ou complementares estabelecidos no art. 146 deste Regulamento;

V - sanções, indenizações e revisão de faturamento;

VI – parcelamentos de débitos firmados através de termo de reconhecimento de dívida e compromisso de pagamento.

Parágrafo Único: Para os fins deste Regulamento, consideram-se débitos pretéritos, aqueles com vencimento superior a 90 dias.

Art. 120. 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. 121. 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. 122. 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 Título III, na Seção I do Capítulo IV deste Regulamento.

Parágrafo único. O usuário poderá alterar a data de vencimento da fatura até duas vezes no

período de 12 (doze) meses.

Art. 123. A fatura de prestação dos serviços deverá conter as seguintes informações:

I – obrigatoriamente:

- a) nome do usuário;
- b) código do imóvel;
- c) classificação da categoria de uso;
- d) endereço do imóvel;
- e) número do hidrômetro;
- f) leitura atual e dos últimos 6 (seis) meses;
- g) data da leitura atual do hidrômetro;
- h) data de apresentação e de vencimento;
- i) componentes relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando as tarifas aplicadas;
- j) parcela referente a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, se houver;
- k) valor total a pagar;
- l) aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento dos serviços, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos interessados para consulta, nas unidades de saneamento da delegatária;
- m) indicadores referentes ao padrão de qualidade da água e de continuidade da prestação do serviço, de acordo com a legislação aplicável;
- n) discriminação dos valores devidos a título de compensação financeira nos casos de interrupção de longa duração, bem como demais informações que possam vir a ser exigidas por resolução específica da AGERGS;
- o) número de telefone da Central de Teleatendimento da delegatária para solicitações e/ou reclamações;
- p) número de telefone do Serviço de Ouvidoria da AGERGS.

II - quando pertinente:

- a) multa e juros de mora a título de acréscimo por impontualidade no pagamento, individualmente discriminados, conforme disposto no art. 136 deste Regulamento;
- b) indicação do respectivo desconto sobre o valor da tarifa, em moeda corrente;

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

- a) indicação de faturamento realizado com base na média aritmética de consumo, nos termos do art. 100 e o motivo da não realização da leitura;

b) percentual do reajuste tarifário, o número da resolução que o autorizou e a data de início de sua vigência nas faturas em que o reajuste incidir.

§ 1º Em caso de subsídio direto por parte do Poder Público, tratando-se de economia Residencial Subsidiada, as componentes relativas ao consumo deverão apresentar a tarifa referente a cada faixa de consumo.

§ 2º Quando impossível a realização de medição do consumo, por responsabilidade do usuário ou força maior, 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. 124. Além das informações relacionadas no artigo antecedente, fica facultado à delegatária incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Parágrafo único. A delegatária 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. 125. O usuário deverá efetuar o pagamento dos serviços prestados, nas

seguintes condições:

I - para a ligação de água hidrometrada, pela soma das parcelas relativas ao valor do serviço básico, quando houver, e o valor do consumo medido de água;

II – nas hipóteses previstas no art. 87 e no parágrafo único do art. 97, pela soma das parcelas relativas ao valor do serviço básico, quando houver, e ao valor do consumo de água estimado para a categoria.

Parágrafo único. Quando houver serviço de esgotamento sanitário, o valor deste serviço, calculado conforme a estrutura tarifária, será acrescido ao valor relativo ao consumo de água identificado, conforme disposto nos incisos I e II.

Art. 126. Para os imóveis conectados à rede pública de esgotamento sanitário, a delegatária efetuará a cobrança pela prestação dos serviços de coleta e de tratamento do esgoto.

§ 1º Para a cobrança do esgoto coletado, o preço do metro cúbico equivale a 50% (cinquenta por cento) do preço do metro cúbico de água da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

§ 2º Para a cobrança do esgoto tratado, o preço do metro cúbico equivale a 70% (setenta por cento) do preço do metro cúbico de água da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

Art. 127. Havendo condições técnicas de conexão do imóvel à rede coletora de esgoto, a delegatária 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. 128. Para fins de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário, o valor da respectiva tarifa resultará da multiplicação do volume de água faturado pelo preço do metro cúbico de esgoto (esgoto coletado, tratado ou disponibilidade do sistema) da categoria, conforme definido na estrutura tarifária.

§ 1º O faturamento previsto no caput será realizado com base no volume de água faturado da economia e, em se tratando de fonte alternativa regular de abastecimento, pelo volume medido ou estimado, conforme o caso.

§ 2º Não se aplica o disposto no caput deste artigo para a cobrança de esgotos industriais sujeitos a regramento específico, tampouco a casos de sistema misto e de solução individual aprovados pela AGERGS.

Art. 129. Em situações distintas daquelas estabelecidas no art. 126, poderão ser cobradas tarifas diferenciadas para o serviço de coleta e afastamento de esgoto e para o serviço de tratamento e destinação final, inclusive na modalidade solução individual, desde que previamente homologadas pela AGERGS.

Parágrafo único. Não se aplica o disposto no caput deste artigo para o caso dos esgotos industriais sujeitos a regramento específico.

Art. 130. Em se tratando de fonte alternativa de abastecimento de água, prevista no § 11 do art. 45 da Lei 11.445/2007, atualizada pela Lei Federal nº 14.026 de 20 de julho de 2020, o interessado deverá oferecer todas as condições para instalação do hidrômetro. Na ausência do hidrômetro, o consumo de água, por economia, será estimado de acordo com a classificação das categorias de uso ou finalidade de ocupação.

Parágrafo Único. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes, conforme § 2º do art. 45 da Lei 11.445/2007, atualizada pela Lei Federal nº 14.026 de 20 de julho de 2020.

Art. 131. 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.

Parágrafo único. Havendo consumo, este será rateado pelo número de economias existentes no imóvel, aplicando-se à parcela do volume rateado o valor do m³ estabelecido para a categoria de cada uma das economias.

Art. 132. 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 cadastrado.

Art. 133. 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;
- II - por outro meio ajustado entre o usuário e a delegatária (e-mail, SMS ou outro meio digital disponível);
- III – disponibilização de acesso à emissão da fatura através do acesso ao sítio ou aplicativo da delegatária na rede mundial de computadores.

Art. 134. O prazo mínimo para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no art. 107, será de no mínimo 10 (dez) 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. 135. As faturas mensais emitidas, decorrentes dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou eventuais, vencidas ou não, deverão ser quitadas mediante pagamento de documento com código de barras nos órgãos arrecadadores credenciados pela delegatária ou por meios eletrônicos.

Art. 136. 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 atualização 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 – Atualização monetária pelo mesmo índice aplicado nos reajustes tarifários, observada a legislação, pro rata die.

§ 1º O mesmo percentual incidirá sobre a cobrança de outros serviços prestados, exceto quando o contrato entre o usuário e a delegatária estipular percentual menor.

§ 2º A multa e os juros moratórios referidos no caput do presente artigo aplicar-se-ão, também, à administração pública direta e indireta da União, do Estado ou do Município.

Art. 137. O vencimento das faturas com data em sábados, domingos e feriados considerar-se-á prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

Art. 138. A delegatária poderá efetuar a suspensão do fornecimento de água aos usuários inadimplentes, conforme disposto no Capítulo V do Título III, bem como cobrar os serviços necessários para a sua suspensão e restabelecimento, respectivamente, conforme o caso.

§ 1º Havendo débito em atraso, poderá a delegatária incluir o nome do usuário nos cadastros de proteção ao crédito.

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

Art. 139. Não será concedida isenção de pagamento dos serviços de que trata este Regulamento, nem mesmo quando devidos pela União, pelo Estado ou Município.

Art. 140. A eventual segunda via da fatura será emitida por solicitação do usuário e conterá, no mínimo, o nome, código do imóvel, período de consumo, vencimento e valor total a pagar.

§ 1º Se o usuário solicitar, a delegatária deverá informar os demais dados que devem constar na primeira via.

§ 2º Nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento, a delegatária emitirá a segunda via sem ônus para o usuário.

Art. 141. 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 delegatária deverá dispor de meios que possibilitem a constatação automática da ocorrência de pagamentos em duplicidade.

Art. 142. O usuário é responsável perante a delegatária pelas dívidas correspondentes à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como multas decorrentes de infrações ao presente regulamento.

Parágrafo único. Excetuam-se das disposições deste artigo as situações previstas no art. 74.

Art. 143. Em caso de alienação de imóvel, o adquirente ou o vendedor deverá solicitar à delegatária, em até 30 (trinta) dias, a alteração cadastral correspondente, apresentando documentação comprobatória, sem prejuízo da cobrança dos débitos eventualmente existentes em nome do vendedor.

Art. 144. O imóvel com abastecimento suspenso, em razão do não pagamento da fatura mensal de prestação de serviços, somente poderá ter seu abastecimento restabelecido se a dívida for totalmente paga ou parcelada.

SEÇÃO II

DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS DIVERSOS OU COMPLEMENTARES

Art. 145. Os serviços diversos ou complementares cobráveis, realizados a pedido do usuário são 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 nas tabelas de tarifas e de Infrações aplicáveis a cada delegatária devidamente homologadas pela AGERGS.

§ 1º A delegatária 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 ou de programa e que o usuário, por sua livre escolha, opte por contratar a delegatária para a sua realização.

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo somente será feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela delegatária, 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 Não será cobrada a vistoria realizada para atender ao pedido de nova ligação.

§ 6º A cobrança de qualquer serviço obrigará a delegatária a implantá-lo em toda a sua área de abrangência, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 7º A delegatária 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.

§ 8º No caso do §1º, a AGERGS deverá previamente ser cientificada para exame e deliberação de sua repercussão no equilíbrio econômico-financeiro.

§ 9º Não sendo possível o atendimento dos serviços e as providências solicitadas nos prazos previstos neste Regulamento, a delegatária não poderá efetuar a cobrança pelos serviços, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, salvo justificativa técnica pertinente.

Art. 146. Os valores referentes às infrações e aos demais serviços complementares ou receitas indiretas serão definidos em tabelas específicas, homologadas pela AGERGS.

Art. 147. Quando existir disponibilidade de água para atender a demanda, poderão ser estabelecidos contratos de prestação de serviços, com preços e condições especiais,

desde que previsto em regulamentação da AGERGS.

Parágrafo único. Estes contratos, que deverão atender a condições especiais de abastecimento ou imóveis com ligações de uso temporário, podem, também, atender a demanda de esgoto sanitário, se tecnicamente viável.

SEÇÃO III

DO PARCELAMENTO E DA REDUÇÃO DE DÍVIDAS

Art. 148. A delegatária poderá conceder parcelamento para os pagamentos correspondentes aos serviços de instalação de ligação de água e/ou serviços de instalação do ramal predial de esgoto aos interessados.

Parágrafo único. O número de parcelas em que poderá ser efetuado o pagamento será fixado em norma específica da delegatária.

Art. 149. 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 delegatária.

§ 1 Os usuários das categorias residencial, comercial e 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 delegatária.

§ 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. 150. Para gozar do benefício disposto no art. 149, o usuário deverá comunicar a delegatária imediatamente após a constatação do vazamento, que enviará um técnico para a devida comprovação das instalações avariadas.

Art. 151. 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. 152. As dívidas decorrentes do não pagamento das faturas de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário poderão ser parceladas, conforme norma específica da delegatária.

§ 1º O não pagamento de uma parcela poderá acarretar o vencimento antecipado das parcelas vincendas.

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

§ 3º Os valores referentes à aplicação de sanções pelo descumprimento deste Regulamento, bem como a indenizações por danos causados à delegatária também poderão ser objeto de parcelamento.

Art. 153. O parcelamento de dívida do usuário deverá constar de documento próprio, de acordo com o modelo da delegatária aprovado pela AGERGS.

Parágrafo único. Os parcelamentos concedidos estarão sujeitos à incidência de juros legais, podendo ainda incidir atualização monetária pelo mesmo índice aplicado nos reajustes tarifários, observada a legislação vigente.

CAPÍTULO VII

DOS DEVERES, DAS OBRIGAÇÕES E DAS PENALIDADES

Art. 154. O usuário estará sujeito a multas, de acordo com a infração cometida, bem como ao pagamento de indenizações, conforme valores estabelecidos na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis.

§ 1º Em caso de reincidência cometida pelo usuário no mesmo imóvel, em período de até 5 (cinco) anos, o valor da multa, constante da tabela de tarifas e de infrações aplicáveis será cobrado em dobro.

§ 2º Os valores decorrentes da constatação de irregularidades na medição não atribuíveis à delegatária somente poderão ser cobrados após a decisão administrativa definitiva.

Art. 155. O pagamento de multa em consequência de infração cometida não elide a

responsabilização criminal.

Art. 156. Além do pagamento pontual das faturas, constitui dever do usuário somente utilizar a água fornecida pela delegatária para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

Art. 157. 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. 158. 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. 159. O usuário será responsável por danos causados aos equipamentos de medição, decorrentes de qualquer procedimento irregular ou de deficiência técnica das instalações hidrossanitárias do imóvel, não atribuíveis à delegatária.

Art. 160. O usuário ou condomínio será responsável, na qualidade de depositário a título gratuito, pela custódia dos equipamentos de medição instalados no imóvel, devendo comunicar à delegatária toda e qualquer anomalia ou ocorrência que verificar.

§ 1º Os hidrômetros serão instalados dentro do limite físico do imóvel, exceto quando houver inconveniência técnica.

§ 2º Quando, por razões de ordem técnica, a delegatária demandar a instalação do hidrômetro fora do limite a que se refere o § 1º, caberá a ela providenciar os dispositivos de proteção do hidrômetro.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, a delegatária deverá encaminhar comunicado ao usuário, com aviso de recebimento, contendo as motivações técnicas para instalação do hidrômetro fora do limite do imóvel, bem como informação ao usuário de que cabe à delegatária, neste caso, a responsabilidade pela instalação dos dispositivos de proteção do hidrômetro.

§ 4º Quando a delegatária, por razões de ordem técnica, instalar o hidrômetro fora do limite físico do imóvel, não caberá multa por violação ou rompimento de lacres, definido no § 5º do art. 88.

Art. 161. 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 delegatária.

Parágrafo único. A indenização será equivalente ao valor da substituição do hidrômetro, conforme tabela de tarifas e de infrações aplicáveis, observado processo administrativo no qual será garantido o contraditório e a ampla defesa.

Art. 162. O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a economia esteve incorretamente classificada em sua categoria de uso, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na economia ou a finalidade real da utilização da água; ou

II - omissão das alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

Art. 163. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do fornecimento efetuada nos termos do art. 109 deste Regulamento, tendo em vista a prevalência do interesse da coletividade, bem como as exceções legais.

Parágrafo único. A delegatária deverá manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais disponíveis 24 horas por dia todos os dias do ano.

Art. 164. Respeitadas as disposições legais, o usuário deverá facilitar a inspeção do imóvel e das instalações prediais de água e/ou esgoto por parte dos empregados credenciados pela delegatária, devidamente identificados.

Art. 165. É proibido ao usuário:

I - conectar as instalações prediais de água em tubulações que não sejam de propriedade da delegatária;

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 tarifas e de infrações aplicáveis, observado o procedimento previsto no art. 101 e seguintes deste Regulamento.

Art. 166. O usuário somente poderá utilizar a água fornecida pela delegatária para uso no imóvel sobre o qual tenha a posse, a propriedade ou outro direito real sobre o imóvel.

CAPÍTULO VIII

DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Art. 167. As normas técnicas e comerciais vigentes, os exemplares deste Regulamento e a cópia do contrato de adesão deverão ser disponibilizados no site da delegatária e em suas unidades de atendimento para consulta dos interessados.

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

Art. 168. A delegatária 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.

§ 1º A delegatária deverá informar ao usuário o número do protocolo de registro de sua solicitação e/ou reclamação.

§ 2º As providências e soluções adotadas deverão ficar registradas na Ordem de Serviço gerada pela demanda do usuário.

Art. 169. A delegatária deverá, nos municípios de sua atuação, dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os usuários, que

possibilite a apresentação das solicitações e reclamações em atendimento à legislação vigente.

Art. 170. A delegatária deverá desenvolver, em caráter permanente e de maneira adequada, campanhas com vistas a:

- I - divulgar os direitos e deveres específicos dos usuários dos serviços prestados;
- II - orientar sobre a utilização racional e formas de combater o desperdício de água;
- III – orientar sobre a importância e os procedimentos corretos para ligação do imóvel à rede de esgotamento sanitário;
- IV - divulgar outras orientações por determinação da AGERGS.

Art. 171. 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. 172. Ocorrendo restrição ou insuficiência dos meios para o atendimento aos usuários, as condições estabelecidas neste Regulamento poderão, por solicitação da delegatária devidamente justificada e a critério da AGERGS por meio de resolução específica, ser suspensas parcial ou integralmente, por prazo determinado, com ampla divulgação, enquanto persistir a limitação.

Art. 173. A delegatária deverá manter nas unidades de saneamento, em local de fácil visualização e acesso, exemplar impresso deste Regulamento para conhecimento ou consulta dos interessados, disponibilizando-o prontamente ao usuário quando solicitado.

Art. 174. A delegatária 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 de tarifas e de infrações aplicáveis deverá estar afixada nas unidades de atendimento, em local de fácil visualização, bem como em seu site na Internet.

Art. 175. Os usuários, individualmente, ou por meio de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à delegatária, ao Poder Público Municipal e

à AGERGS.

Parágrafo único. A delegatária deverá manter em todas as unidades de saneamento, em local de fácil visualização e acesso, instruções para encaminhamentos de solicitações e reclamações, devendo observar o prazo de 30 (trinta) dias para resposta e providências, conforme estabelecido no art. 168.

Art. 176. Para obter informações acerca de sua situação cadastral e/ou de débitos, o usuário deve dirigir-se à Unidade de Saneamento mais próxima ou acessar o site ou outros meios disponibilizados pela delegatária para Autoatendimento.

Art. 177. A delegatária deve emitir e encaminhar ao usuário, sem ônus, declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal nº 12.007/2009.

CAPÍTULO IX

DA DISPOSIÇÃO TRANSITÓRIA

Art. 178. Quando previsto no Plano Municipal de Saneamento Básico, a delegatária coletará e tratará os dejetos sanitários das soluções individuais de tratamento de esgoto, mediante pagamento de tarifa prevista na tabela de tarifas e de infrações aplicáveis, conforme resolução específica.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 179. A previsão de prazos mais reduzidos nos contratos de programa ou de concessão prevalecerão em relação aos prazos estabelecidos neste Regulamento.

Art. 180. A delegatária deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões previstas neste Regulamento, adotando procedimento único para toda a área de atuação.

Art. 181. A delegatária não fornecerá água para fins de revenda, a não ser por convênio ou quando houver interesse de saúde pública.

Art. 182. Compete à AGERGS dirimir, no âmbito administrativo, eventuais divergências entre a delegatária, poder concedente, usuários ou terceiros, oriundas da aplicação do presente Regulamento.

Art. 183. 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 delegatária.

Art. 184. Para novas ligações, alteração de titularidade e sempre que for solicitado, a delegatária 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. 185. Os casos omissos, dúvidas e situações não previstos neste Regulamento, serão encaminhados pela delegatária à AGERGS, que decidirá em conformidade com a legislação aplicável e o Contrato de Programa ou de Concessão.

Art. 186. O Serviço de Ouvidoria da AGERGS e Serviço de Relacionamento com o Cliente da delegatária adotarão comunicação eficiente para apreciação das demandas dos usuários.

ANEXO I - APLICÁVEL AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CORSAN

Art. 1 Para fins de tarifação, as economias classificam-se, conforme a categoria de uso, em:

I – RESIDENCIAL

I. A) RESIDENCIAL BÁSICA – “RB”:

- a) economias integrantes de imóveis residenciais não classificados na categoria residencial subsidiada;
- b) imóveis em construção (obras), para fins de moradia, em caráter unifamiliar, durante o período de execução;
- c) imóveis ocupados por entidades civis, religiosas e associações sem fins lucrativos, bem como economias integrantes de imóveis ocupados por entidades beneficentes com fins assistenciais, enquadradas segundo requisitos estabelecidos em norma específica da Corsan.

I. B) RESIDENCIAL SUBSIDIADA – “RS”:

- a) bica pública: ponto coletivo de tomada de água concedido mediante solicitação do município;
- b) economias ocupadas exclusivamente para fins de moradia, por usuários que comprovem sua condição de baixa renda de acordo com requisitos estabelecidos em norma específica da Corsan, cujos imóveis possuam área máxima construída de 60 (sessenta) m² e até 6 (seis) pontos de tomada de água.

II – PÚBLICA “P”: economias integrantes de imóveis ocupados exclusivamente para o exercício de atividades-fim dos órgãos da Administração Direta do Poder Público Federal, Estadual ou Municipal, Fundações Públicas e Autarquias, excluídas as economias destinadas a atividades de outra natureza (comercial, residencial ou industrial).

III – INDUSTRIAL:

- a) economias integrantes de imóveis ocupados para o exercício de atividades industriais, inclusive empresas públicas e sociedades de economia mista com esta destinação,

perfeitamente identificadas, ou através do alvará de funcionamento;

b) construções (obras) em geral, excluídas as mencionadas no item I.A, alínea b, que deverão, após a conclusão, a pedido ou de ofício, ser enquadradas de acordo com a atividade a que se destina o imóvel.

IV – COMERCIAL: economias integrantes de imóveis ocupados para o exercício de atividades comerciais, inclusive empresas públicas e sociedades de economia mista, perfeitamente identificadas, ou através do alvará de funcionamento e classificadas em:

IV. A) COMERCIAL “C”:

a) economias destinadas exclusivamente para fins comerciais, exceto as enquadradas na categoria Comercial Subsidiada “C1”;

b) empresas públicas e sociedades de economia mista, que integram a Administração Pública Indireta e que exploram atividade comercial;

c) economias com ligações temporárias (feiras, circos, etc.), conforme art. 65 deste Regulamento.

IV. B) COMERCIAL SUBSIDIADA – “C1”: economias destinadas exclusivamente para fins comerciais que não ultrapassem a área total privativa de 100 (cem) m².

§ 1º Os imóveis contemplados pelo enquadramento na categoria residencial subsidiada “RS” mencionado no inciso I.B, alínea “b”, perderão o benefício desse enquadramento quando sofrerem acréscimo que ultrapasse a área estabelecida e/ou não houver comprovação dos requisitos estabelecidos em norma específica da Corsan.

§ 2º À exceção das bicas públicas, as economias enquadradas na categoria residencial subsidiada “RS”, quando apresentarem consumo superior a 10 m³/mês, passarão a ter o consumo excedente faturado de acordo com o preço-base do m³ da categoria residencial básica “RB”.

§ 3º As economias enquadradas na categoria comercial subsidiada “C1”, quando apresentarem consumo superior a 20 m³/mês, passarão a ter o consumo excedente faturado de acordo com o preço-base do m³ da categoria comercial “C”.

§ 4º As economias enquadradas na categoria residencial básica “RB”, de que trata a alínea c, do inciso I.A, terão o valor das suas respectivas tarifas reduzido em 50% (cinquenta por cento) para qualquer patamar de consumo.

§ 5º As economias enquadradas na categoria pública “P”, de que trata o inciso II deste artigo, poderão ter redução de valor em suas tarifas para consumos inferiores a 10 m³/mês, em imóveis ocupados pelo Poder Público Municipal, se assim estabelecerem os respectivos contratos de programa firmados entre a Corsan e os Municípios.

§ 6º Concluída a obra de que trata este artigo no inciso I.A, alínea “b”, o imóvel deverá ser classificado de acordo com a respectiva categoria de uso, perfeitamente identificada ou de acordo com a sua finalidade de uso, a pedido do interessado ou de ofício.

§ 7º A fração do faturamento correspondente ao serviço básico não será computada na primeira fatura de serviços, cujo período de faturamento for inferior a 10 (dez) dias.

ANEXO II - APLICÁVEL AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BRK AMBIENTAL URUGUAIANA

Art.1 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 previstos 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. 2 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.